



INSTITUTO FEDERAL DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO

Departamento Acadêmico de Cursos Superiores - DACS

Coordenação Acadêmica de Turismo - CATU

Curso Superior Tecnológico Em Gestão De Turismo

HIAGO RICHARD DA SILVA COSTA
SARAH EUNISIA DOS SANTOS

**PROJETO DE ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL EM LIBRAS PARA
PESSOAS SURDAS BRASILEIRAS NO SITE DO AEROPORTO INTERNACIONAL
DOS GUARARAPES - GILBERTO FREYRE.**

Recife

2024

HIAGO RICHARD DA SILVA COSTA
SARAH EUNISIA DOS SANTOS

**PROJETO DE ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL EM LIBRAS PARA
PESSOAS SURDAS BRASILEIRAS NO SITE DO AEROPORTO INTERNACIONAL
DOS GUARARAPES - GILBERTO FREYRE.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação Acadêmica de Turismo do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Pernambuco – Campus Recife, como requisito para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão de Turismo.

Orientador: Profa. Dra. Luciana Pereira da Silva

Recife
2024

Ficha catalográfica elaborada pela bibliotecária Danielle Castro da Silva CRB4/1457

C837p
2024

COSTA, Hiago Richard da Silva

Projeto de acessibilidade comunicacional em Libras para pessoas surdas brasileiras no site do Aeroporto Internacional dos Guararapes - Gilberto Freyre. / Hiago Richard da Silva Costa; Sarah Eunisia dos Santos. --- Recife: Os autores, 2024.

103f. il. Color.

Trabalho de Conclusão (Curso Superior Tecnológico em Gestão de Turismo) – Instituto Federal de Pernambuco, Recife, 2024.

Inclui Referências e Apêndice.

Orientadora: Professora Dra. Luciana Pereira da Silva.

1. Turismo acessível. 2. Acessibilidade comunicacional. 3. Libras. 4. Inclusão. I. Título. II. Silva, Luciana Pereira da (orientadora). III. Instituto Federal de Pernambuco.

CDD 338.4791 (21ed.)

**PROJETO DE ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL EM LIBRAS PARA
PESSOAS SURDAS BRASILEIRAS NO SITE DO AEROPORTO INTERNACIONAL
DOS GUARARAPES - GILBERTO FREYRE.**

Trabalho aprovado. Local, data.

Profª Drª Luciana Pereira da Silva

Profª Drª Iraneide Pereira da Silva
Examinadora Interna

Profª Ms Talita Poliana Guedes da Silva
Examinadora Externa

Recife

2024

Aos viajantes surdos que, apesar dos
obstáculos, exploram o mundo com
paixão e coragem.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus pela sua força que nos sustentou nesta longa trajetória. Este trabalho não seria possível sem a sua graça e presença constante em nossa vida, nos capacitando e guiando os nossos passos em todos os momentos.

Agradeço aos meus pais e familiares que sempre acreditaram em mim e me apoiaram independente da situação. Vocês são a base de tudo que sou e de tudo que conquistei.

Obrigado aos amigos que estiveram lá para me encorajar e inspirar, mesmo nos momentos mais desafiadores. Vocês foram cruciais para me trazer até aqui.

Gostaria de agradecer à Professora Dra. Luciana Pereira, pela orientação, paciência e dedicação durante estes anos até a conclusão deste trabalho. Sua orientação, sabedoria e experiência foi de suma importância para o desenvolvimento deste projeto e sou muito grato por todo o conhecimento que nos proporcionou.

Expressamos a nossa profunda gratidão a todas as Pessoas Surdas que participaram para o desenvolvimento deste projeto e confiaram em nossos objetivos.

Um sincero obrigado aos profissionais da aviação e colegas de trabalho que nos apoiaram. Sua experiência, tempo e disposição foram essenciais para o sucesso deste trabalho.

Por fim, mas não menos importante, um agradecimento especial à minha parceira de trabalho, Sarah Eunisia, com quem compartilhei esta jornada. Obrigado pela sua amizade, cooperação, apoio mútuo, paciência e parceria durante esses 04 anos juntos. Sem vocês este trabalho não seria possível .

A todos, minha eterna gratidão.

Hiago Richard da Silva Costa

Primeiramente, expresso minha gratidão a Deus, que com Sua infinita sabedoria e graça, guiou-me desde o início até à conclusão desta jornada acadêmica. Sem a sua luz a iluminar o meu caminho, nada seria possível.

Aos meus familiares, que são a base sobre a qual construí cada passo da minha vida, ofereço minha mais sincera gratidão. A minha mãe Jacy, ao meu pai, Hermogenes, ao meu irmão Júnior e à minha tia Jane. À todos, vocês, que me carregaram em seus corações e me apoiam em todas as fases da minha vida, dedico cada pequena conquista deste caminho.

A todos os amigos, tanto de vida quanto da turma em Gestão de Turismo, que acreditaram em mim ao longo dessa jornada. Um agradecimento especial ao meu namorado Eduardo, que está ao meu lado em cada momento, me dando incentivo para concluir essa etapa, obrigada por todo carinho e apoio.

Ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco (IFPE) e a todos os professores que, ao longo deste percurso, deixaram um legado de conhecimento e inspiração.

Dirijo um agradecimento especial à Professora Dra. Luciana Pereira que, não só foi minha orientadora neste Trabalho de Conclusão de Curso, mas também tive a oportunidade de ter a sua orientação durante o Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC). Seu conhecimento e dedicação tem grande influência no meu percurso acadêmico, e sou grata por todo o saber e apoio que partilhou comigo.

Também gostaria de agradecer ao meu parceiro de trabalho, Hiago Richard, pela resiliência e parceria. Mesmo diante das dificuldades que enfrentamos, sua dedicação e compromisso foram fundamentais para que conseguíssemos levar este projeto adiante. Considero a sua amizade um presente do Instituto para a vida.

Sarah Eunisia dos Santos

“Comunicação não é o que você fala, mas sim o que o outro entende”.

(Moreira, 2021)

RESUMO

A acessibilidade comunicacional no turismo é de suma importância para garantir que todas as pessoas possam participar plenamente da atividade turística. Esse conceito acontece através da implementação de recursos e ações que promovem um acesso à informação e comunicação de forma eficiente. A carência de acessibilidade comunicacional em Libras no Aeroporto dos Guararapes – Gilberto Freyre, no Recife, impede a autonomia e a igualdade de acesso à informação para turistas surdos brasileiros. Para mitigar essa questão, o objetivo deste trabalho é propor a tradução do site oficial do aeroporto. A metodologia utilizada consiste em um estudo exploratório, que incluiu a aplicação de questionários com pessoas surdas e profissionais aeroportuários, empregando a técnica bola de neve. Além disso, foram analisados os sites de 10 aeroportos brasileiros que receberam o maior fluxo de passageiros entre 2019 e 2022, pré e pós-pandemia de COVID-19, com o intuito de observar e documentar as carências comunicacionais. Os resultados indicam a falta de profissionais treinados em Libras, a ausência de metas de acessibilidade e a insuficiência de recursos técnicos acessíveis no site do aeroporto. Com base nos dados coletados, foi proposto um projeto para a implementação de tradução virtual em Libras no site do Aeroporto do Recife. Essa solução visa melhorar a acessibilidade comunicacional e proporcionar uma experiência de viagem mais inclusiva para os viajantes surdos brasileiros. Os resultados esperados incluem a promoção da inclusão social, o aumento do número de turistas surdos, a melhoria da imagem dos destinos turísticos e a oferta de uma experiência turística mais satisfatória. A implementação deste projeto demonstra um compromisso com a responsabilidade social e pode estimular a inovação na indústria do turismo, tornando-a mais acessível e competitiva.

Palavras-chave: turismo acessível; acessibilidade comunicacional; Libras; inclusão.

ABSTRACT

Communicational accessibility in tourism is of paramount importance to ensure that everyone can fully participate in tourist activity. This concept happens through the implementation of resources and actions that promote access to information and communication efficiently. The lack of communication accessibility in Libras at Guararapes – Gilberto Freyre Airport, in Recife, impedes autonomy and equal access to information for deaf Brazilian tourists. To mitigate this issue, the objective of this work is to propose the translation of the airport's official website. The methodology used consists of an exploratory study, which included the application of questionnaires to deaf people and airport professionals, using the snowball technique. Furthermore, the websites of 10 Brazilian airports that received the largest flow of passengers between 2019 and 2022, pre- and post-COVID-19 pandemic, were analyzed, with the aim of observing and documenting communicational deficiencies. The results indicate the lack of professionals trained in Libras, the absence of accessibility targets and the insufficiency of accessible technical resources on the airport website. Based on the data collected, a project was proposed to implement virtual translation into Libras on the Recife Airport website. This solution aims to improve communication accessibility and provide a more inclusive travel experience for Brazilian deaf travelers. Expected results include promoting social inclusion, increasing the number of deaf tourists, improving the image of tourist destinations and offering a more satisfactory tourist experience. The implementation of this project demonstrates a commitment to social responsibility and can stimulate innovation in the tourism industry, making it more accessible and competitive.

Keywords: accessible tourism; communicational accessibility; Libras; inclusion.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Necessidades / Exigência das pessoas com deficiência	30
Figura 2 – Recife do século XVII	59
Figura 3 – Planta da vila do Recife 1760 (século XVIII):	59
Figura 4 – Marco Zero, principal cartão postal do Recife	60
Figura 6 – Praia de Boa Viagem	62
Figura 7 – Projeto que oferece banho de mar assistido às pessoas com deficiência	63
Figura 9 – Tradutor de Libras no site Visit.Recife	65
Figura 10 – Foto Antiga do Aeroporto do Recife	66
Figura 11 – Foto histórica do desembarque de passageiros no Recife	67
Figura 13 – Simulação do Plugin de acessibilidade no site do Aeroporto do Recife.	70
Figura 15 – Simulação da tradução automática de Libras, pelo avatar, na tela inicial do site do Aeroporto do Recife.	71
Figura 17 – Simulação da tradução automática de Libras, pelo avatar, na tela inicial do site do Aeroporto do Recife, versão para smartphone.	72
Figura 18 - Simulação da etapa de avaliação versão desktop.....	75
Figura 19 – Simulação da etapa de avaliação versão mobile.....	75
Figura 20 – Sugestões de arte para divulgação da nova ferramenta.....	78
Figura 21 – Simulação das divulgações nos telões do aeroporto.....	79
Figura 22 – Destaque na página do Instagram para falar sobre o projeto.....	79
Figura 23 – Sugestão de arte para página no instagram para falar sobre o projeto	80

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Qual dos aeroportos abaixo você mais frequenta?	43
Gráfico 3 – Qual o seu nível de conhecimento em Espanhol?	45
Gráfico 4 – Qual o seu nível de conhecimento em Inglês?	
Gráfico de respostas do Formulários Google. Título da pergunta: Qual o seu nível de conhecimento em Inglês?. Número de respostas: 40 respostas.	45
Gráfico 5 – Qual o seu nível de conhecimento em Libras (Língua Brasileira de Sinais)?	46
Gráfico 6 – Com que frequência você realiza o atendimento de pessoas surdas?	46
Gráfico 7 – Você se sente apto a atender uma pessoa surda de forma que garanta a autonomia dessa pessoa no aeroporto?	47
Gráfico 8 – Você acredita que com a tradução, em Libras, dos sites dos aeroportos pode ajudar na autonomia da pessoa surda em sua viagem?	47
Gráfico 9 – Você é:	49
Gráfico 10 – Você é usuário de Libras (Língua Brasileira de Sinais)?	49
Gráfico 11 – Você utiliza o Aeroporto Internacional dos Guararapes - Gilberto Freire?	
50	
Se sim, com qual frequência?	50
Gráfico 12 – Qual a sua opinião sobre a acessibilidade comunicacional (tradução para Libras, símbolos, intérpretes virtuais e outros) no Aeroporto Internacional Gilberto Freire dos Guararapes, Recife - PE?	51
Gráfico 13 – Você já enfrentou algum problema, como perder voo ou sentir dificuldade em localizar o seu portão de embarque, por falta de comunicação em Libras?	52
Gráfico 14 – Você possui aparelho(s) eletrônico(s) com possibilidade de conexão à internet?	53
Gráfico 16 – Você é usuário de Libras (Língua Brasileira de Sinais)?	54
Gráfico 17 – Você utiliza o Aeroporto Internacional dos Guararapes - Gilberto	

Freyre? Se sim, com qual frequência? 55

Gráfico 18 – Qual a sua opinião sobre a acessibilidade comunicacional para pessoas surdas (tradução para Libras, símbolos, intérpretes virtuais e outros) no Aeroporto Internacional Gilberto Freire dos Guararapes, Recife - PE? 55

Gráfico 19 – Você acredita que, por falta das informações traduzidass em Libras, as pessoas surdas podem perder voo ou sentir dificuldade em localizar o seu portão de embarque, por exemplo? 56

Gráfico 21 – Na sua opinião, caso houvesse um Código QR que levasse até o site do aeroporto com os dados atualizados dos voos, horários, portão de embarque e demais informações traduzidass em Libras, ajudaria na autonomia da pessoa surda?

57

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Legislação e Normativos	26
Quadro 2 – Os 10 aeroportos mais movimentados do Brasil	38
Quadro 3 – Resultado da análise das traduções disponibilizadas (línguas	
Quadro 4 – Cronograma do Projeto	82

LISTA DE ABREVIATURAS

ABRASEL - Associação Brasileira de Bares e Restaurantes

ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil

ASSPE - Associação de Surdos de Pernambuco

EMBRATUR - Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IFPE – Instituto Federal de Pernambuco

PCD - Pessoa com Deficiência

UFPE - Universidade Federal de Pernambuco

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	17
1.2 JUSTIFICATIVA	18
2 OBJETIVOS	21
2.1 OBJETIVO GERAL	21
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	22
3.1 TURISMO	22
3.2 INCLUSÃO SOCIAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA	25
3.2.1 A Inclusão social das pessoas com Deficiência (PCD) no Brasil	28
3.4 ACESSIBILIDADE E TURISMO	29
3.3 A PESSOA SURDA	36
3.5 AEROPORTOS E ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL	38
3.5.1 Acessibilidade em Libras no site do Aeroporto	40
4 METODOLOGIA	42
5 RESULTADOS E DISCUSSÃO	44
5.1 ANÁLISE DOS SITES OFICIAIS DOS PRINCIPAIS AEROPORTOS DO BRASIL	44
5.2 ANÁLISE DO CONTRATO DE CONCESSÃO AOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO NORDESTE	46
5.3 DADOS DOS QUESTIONÁRIOS	46
5.2.1 Profissionais dos Aeroportos	47
5.2.2 Dados das pessoas surdas e parentes ou amigos	52
6 LOCALIZAÇÃO E ABRANGÊNCIA	63
6.1 CARACTERIZAÇÃO HISTÓRICA	63
6.2 CARACTERIZAÇÃO TURÍSTICA	64
7 DETALHAMENTO DO PROJETO	73
7.1 PÚBLICO-ALVO	76
7.2 OBJETIVOS E METAS	76
7.2.1 Objetivos	76
7.2.2 Metas	77
7.3 PLANO OPERACIONAL	78
7.3.1 Etapa de planejamento	78
7.3.2 Etapa de desenvolvimento	78
7.3.3 Etapa de execução e lançamento	78
7.3.3 Etapa de avaliação	78
7.4 MEDIDAS DE IMPLEMENTAÇÃO	80
7.4.1 Medidas legais	80

7.5 ESTRATÉGIAS E PROPOSTAS PRELIMINARES	81
7.5.1 Ações A Serem Desenvolvidas	81
7.5.2 Recursos Profissionais Necessários	81
7.5.3 Estratégias Promocionais	82
7.5.4 Possíveis Fontes De Recursos	84
7.6 ORÇAMENTO	84
7.7 POSSÍVEIS PARCEIROS	87
7.8 CRONOGRAMA FÍSICO	87
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	89
REFERÊNCIAS	91
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO - ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL NO AEROPORTO DO RECIFE (FUNCIONÁRIOS).	97
APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO - ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL NO AEROPORTO DO RECIFE (PESSOA SURDAS, AMIGOS/FAMILIARES DE PESSOAS SURDAS E INTÉRPRETES DE LIBRAS)	100

1 INTRODUÇÃO

O Aeroporto Internacional dos Guararapes - Gilberto Freyre (código IATA: REC, código ICAO: SBRF), em Recife, é um dos pontos de entrada e saída dos turistas no estado de Pernambuco, que além de conectar os principais aeroportos do Brasil, também é considerado um dos mais movimentados do país. O aeroporto recebe cerca de 8,5 milhões de pessoas por ano (Aena Brasil, 2019), entre elas turistas e moradores locais.

A todo momento no Aeroporto Internacional dos Guararapes os anúncios informativos sobre mudanças de voos, troca de portão de embarque e desembarque, alterações, atrasos e cancelamentos são realizados por meio de sistemas sonoros em três idiomas, são eles: Inglês, Português e Espanhol e abrangem quase todos os grupos sociais que trafegam pelo local.

O site oficial, disponibilizado pela administradora aeroportuária, que é um dos principais meios informativos sobre os voos, horários, serviços disponíveis no local e outras informações, além do português também possui tradução para a língua espanhola. Porém, a Língua Brasileira de Sinais (Libras), reconhecida como meio legal de comunicação e expressão no Brasil, não é utilizada em nenhum dos meios disponibilizados pela administração, ou seja, existem barreiras que dificultam a comunicação e a obtenção de informações sobre o aeroporto e a sua viagem, bem como a autonomia dos clientes durante o seu trânsito, seja ele doméstico ou internacional.

Segundo a ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) (2021, p. 4), “aeroporto é um aeródromo público dotado de edificações, instalações e equipamentos para apoio às operações de aeronaves e de processamento de pessoas e cargas”. Portanto, o aeroporto, além de ser um ponto de partida de chegada de pessoas e cargas em diversos locais, também busca proporcionar suporte e comodidade necessários para os passageiros durante a permanência nesta instalação.

Além do mais, um aeroporto, quando bem planejado, desempenha um papel fundamental na atração de turistas do destino, tendo em vista que os aeroportos funcionam como conexão para novas perspectivas culturais, facilita o fluxo de comércio e potencializa a indústria do turismo local (Thurler, 2024).

O Publicitário, jornalista e especialista em turismo internacional Thurler (2024) também afirma que:

Em uma capital, o aeroporto não é apenas uma instalação de transporte; é uma vitrine para a cidade e o país. É a primeira e última experiência que os turistas têm do destino, influenciando diretamente sua opinião e probabilidade de retorno. Um aeroporto bem planejado, com infraestrutura moderna, eficiente e serviços de qualidade, transmite uma mensagem de hospitalidade e profissionalismo, deixando uma impressão positiva nos visitantes.

Sendo o principal ponto de entrada de Pernambuco, é relevante que o Aeroporto Internacional dos Guararapes, localizado na Capital do Recife, traga facilidades que promovam a inclusão social de todos, inclusive de pessoas surdas.

Ao incorporar ferramentas assistivas no site do aeroporto, pode garantir que pessoas surdas possam acessar informações cruciais de forma independente e segura, o que não só melhora a experiência de viagem dos utilizadores surdos, mas também fortalece a reputação do aeroporto com ações para promover a inclusão social de todos.

Projetos de acessibilidade comunicacional¹ em Libras podem promover um ambiente mais convidativo e inclusivo, atraindo assim um público mais diversificado de turistas.

Diante desse contexto, a questão que norteia este trabalho é: Como a acessibilidade comunicacional em Libras pode melhorar o acesso da pessoa surda brasileira, falante de Libras, no Aeroporto Internacional dos Guararapes - Gilberto Freyre?

1.2 JUSTIFICATIVA

Segundo a Pesquisa Nacional de Saúde, realizada pelo IBGE (2021), 17,3 milhões de brasileiros da população têm algum tipo de deficiência, ou seja, a população brasileira possui um número expressivo de Pessoas com Deficiência. Desses, cerca de 2,1 milhões têm algum nível de deficiência auditiva. Entre os surdos completos, 22,4% possuíam conhecimento de Libras.

A carência de acessibilidade comunicacional, em Libras, sendo através de

¹ O tema será discutido na fundamentação teórica.

traduções, intérpretes presencial ou virtual, faz com que as pessoas que dependem desse meio de comunicação se sintam receosos a realizar passeios turísticos ou até mesmo constrangidas pela falta de informações acessíveis disponibilizadas durante a viagem, como previsto na Legislação Brasileira.

Já existiram alguns projetos que buscavam atender as necessidades das pessoas surdas nos aeroportos brasileiros, porém não foram continuados.

Pode-se citar como exemplo o projeto da Gol Linhas Aéreas Inteligente, que no ano de 2014, em parceria com a entidade Amigos Metroviários dos Excepcionais lançou um serviço inédito de acessibilidade, inicialmente nos aeroportos de Congonhas e Guarulhos, em São Paulo e, logo após, foi disponibilizado também nos terminais dos aeroportos Santo Dumont e Rio Galeão, no Rio de Janeiro.

Pioneira no mundo, o equipamento permitia o atendimento de pessoas com deficiência auditiva, com tradução simultânea para a Língua Brasileira de Sinais (Libras). Os clientes podiam obter informações e esclarecer possíveis dúvidas sobre o seu voo, portão de embarque e outras informações referente à viagem.

Utilizando o ICOM – plataforma de atendimento à pessoa com deficiência auditiva com som e vídeo, conectadas em tempo real a uma central de tradução com intérpretes fluentes em Libras – quando acionado, o serviço interligava a comunicação do cliente no aeroporto por uma videoconferência. O sistema era executado por meio de uma caixa multimídia, com tecnologia da empresa Midia in the Box.

Esse serviço ficou disponível durante alguns anos, em horários comerciais, de Segunda a Sábado das 07h às 19h, porém não houve a continuidade do projeto. Atualmente, em nenhum dos aeroportos, operados pela Gol, há a presença desses equipamentos.

Sendo assim, é necessário que novas ações sejam realizadas pelas empresas, para que pessoas surdas tenham seus direitos garantidos colocados em prática e que possam usufruir de forma plena o que o turismo tem a oferecer, sentindo a segurança de poder transitar pelo aeroporto sabendo que poderão obter as informações de forma compreensível, tornando a atividade turística mais acessível no Aeroporto Internacional dos Guararapes Gilberto Freyre, no Recife.

Sobre a relevância motivacional, quanto cidadãos, os autores deste trabalho entendem que a falta de acessibilidade comunicacional pode levar as pessoas

surdas a situações de exclusão e isolamento, o que gera um impacto negativo, não só na sua experiência de viagem e turismo, tendo em vista que pode levar a mal-entendidos e frustrações para a pessoa surda, mas também impedindo as pessoas surdas de exercerem o direito, como cidadão, ao lazer, como estabelecido na Constituição Federal de 1988: “São direitos sociais a educação, a saúde, o trabalho, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição” (Brasil, 1988. cap. II, art. 6).

Em relação à relevância social, esse projeto é justificável pois o turismo é uma atividade social que deve ser acessível para todos os públicos, tendo em vista que a Lei Geral do Turismo, Nº 11.771/2008, tem como um dos objetivos “democratizar e propiciar o acesso ao turismo no País a todos os segmentos populacionais, contribuindo para a elevação do bem-estar geral” (Brasil, 2008, cap. II, art. 5, inc. I).

Quanto à relevância Acadêmica, esse projeto busca dar maior visibilidade para a questão da inclusão no turismo, alertando estudantes e profissionais dessa área, além da sociedade como um todo, sobre a importância do estudo desse assunto, buscando melhorar a experiência turística das pessoas surdas no aeroporto e trazer soluções de inclusão e acessibilidade.

Partindo dos pontos apresentados, buscamos identificar e analisar as possíveis barreiras de acessibilidade para pessoas surdas presentes no site do Aeroporto Internacional dos Guararapes e Propor ações de acessibilidade comunicacional, em Libras (Língua Brasileira de Sinais) na execução das leis de acessibilidade para pessoas com deficiência auditiva no aeroporto, promovendo a inclusão social desse grupo.

Este trabalho está estruturado em seções. A primeira seção é dedicada à introdução, onde se delinham a problemática e a justificativa relacionados ao projeto de intervenção proposto. Em sequência, são expostos os objetivos desejados com a execução do projeto.

Na terceira seção, são apresentadas as bases teóricas que embasaram a concepção e a elaboração da proposta de intervenção.

Na quarta seção descreve-se a metodologia adotada para a condução do projeto, delineando os passos metodológicos empregados na sua execução.

E nas sessões seguintes são apresentados os resultados e discussões da coleta de dados, bem como a abrangência e o detalhamento do presente projeto.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Propor a tradução do site do Aeroporto Internacional dos Guararapes - Gilberto Freyre para Língua Brasileira de Sinais (Libras) para pessoas surdas brasileiras.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analisar o processo de acessibilidade comunicacional no Aeroporto Internacional do Recife administrado pela AENA Brasil;
- Identificar soluções de acessibilidade comunicacional, para pessoas Surdas Brasileiras, no site do Aeroporto Internacional do Recife;
- Desenvolver ações de projetos de acessibilidade, a fim de melhorar a experiência turística de pessoas surdas brasileiras;

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Na próxima seção discorreremos sobre o turismo, apresentando os conceitos que serão necessários para a discussão neste trabalho.

3.1 TURISMO

O autor Amaral Júnior (2008), aborda o desenvolvimento histórico do turismo e mostra que o ato de se deslocar é uma prática comum desde os primeiros povos, quando viajavam por motivos de sobrevivência, alimentos, além de explorar novos territórios.

O turismo está relacionado com a civilização da humanidade, iniciando-se com a introdução da moeda na Mesopotâmia e Babilônia por volta de 4000 a.C., o que originou as primeiras viagens de negócios. Os egípcios, por sua vez, contribuíram significativamente, tanto durante as Cruzadas quanto com a construção das pirâmides, que despertaram interesse turístico. Com o uso de animais para transporte e a invenção da roda, civilizações como a Grécia e a Pérsia começaram a construir estradas para conectar cidades. Esse processo culminou em Roma, que, em apenas trinta anos, estabeleceu uma rede de 80.000 km de estradas por todo o Império Romano (Amaral Júnior, 2008).

O uso de estradas não era o único naquela época, embarcações também eram utilizadas como meio de transporte.

É necessário dizer que a partir deste período essas viagens não eram só por negócios, como é possível analisar no trecho a seguir:

O homem viajou – e ainda viaja, por outros indutores, que além dos econômicos, têm-se os de caráter político, religioso, social, cultural e esportivo. Além do indutor de negócio, a religião e as peregrinações sempre foram motivos de deslocamentos de povos, desde os tempos mais remotos da humanidade. Quiçá ser a diáspora religiosa o verdadeiro início das viagens! Para citar um exemplo, Moisés enviou um grupo de representantes a Canaã para visitá-lo e obter informações sobre as condições topográficas, demográficas e agrícolas (Bíblia – êxodo, Cap. XII, versículo 17²: apud Amaral, 2008, p. 36).

² A referência correta seria Números 13:1-3

Um dos exemplos desse tempo é a Grécia, que dispunha de Jogos Olímpicos, cura através das águas minerais e parte cultural sob o olhar filosófico, musical, teatral e poético. Também pode-se citar o Império Romano com suas hospedarias, spa, espetáculos circenses, peregrinações e duelos.

Com a queda do Império Romano e o passar do tempo até chegar às Grandes Navegações, o período da Modernidade se inicia.

O mundo passou por uma transformação onde a ciência tinha cada vez mais espaço, a descoberta de um novo mundo através do mar trouxe um novo olhar para a quebra de barreiras territoriais existentes. O autor Amaral Júnior (2008, p. 38) pontua: “Por meio do avanço da ciência da navegação, novas fronteiras foram surgindo, distâncias foram vencidas e outras dimensões da atividade humana aparecem”.

Chegando então a Grand Tour, período em que jovens ingleses partiram para França em busca de conhecimento que pudesse complementar a sua graduação, eles se enriqueciam de cultura, que só poderia ser aprendida de verdade viajando e passando o tempo necessário nesse país, que durava em torno de 3 anos. Esse modelo deu tão certo que se estendeu para outros países da Europa, tornando-se fundamental para as viagens de turismo.

Outro fenômeno que impulsionou o turismo foi a Revolução Industrial, a evolução do mercado e das indústrias foram essenciais para que os outros países fossem à Inglaterra para entender e aprender como poderiam utilizar aquela nova tecnologia. Nesse tempo os navios movidos a vapor foram criados com o intuito de facilitar a locomoção. A partir desse ponto, o mundo foi evoluindo cada vez mais, pessoas importantes foram surgindo e dando mais importância ao que era de fato o turismo, meios de transporte foram aprimorando-se para atender a necessidade humana.

Por se tratar de um fenômeno multidisciplinar, não existe uma definição exata sobre o que é turismo. Vários autores como Barreto, La Torre, Moesch, entre outros fazem estudos sobre o assunto, e cada qual traz definições a partir do seu ponto de vista sobre esta atividade. No entanto, pode-se destacar como característica comum do turismo a mudança temporária do seu local habitual, embasado no conceito de viagem, que é um deslocamento com retorno para seu local de origem (Vasconcelos, 2005).

Segundo Barretto (1999), a primeira definição de turismo foi dada por Hermann Von Schullern zu Schattenhofen em 1911. A definição de Hermann Schattenhofen tem uma visão economicista sobre a atividade, que nos trouxe um conceito focado nos processos econômicos que se evidenciam pelo turista na chegada, permanência e saída de turistas de um determinado destino.

Já em 1929, a escola Berlinesa dedicada a compreender o turismo, originou várias definições sobre essa atividade. Nas definições apresentadas pela escola, além do descolamento das pessoas, percebe-se a presença de uma nova característica, a motivação da viagem, seja ela por lazer, bem-estar e outros. Entre as definições, podemos destacar as seguintes:

Schwink (1930):

“Movimento de pessoas que abandonam temporariamente o lugar de sua residência permanente por qualquer motivo relacionado com o espírito, o corpo ou sua profissão” (apud Barreto, 1999, p. 10).

Bormann (1930):

Conjunto das viagens cujo objeto é o prazer ou por motivos comerciais ou profissionais ou outros análogos, e durante os quais a ausência da residência habitual é temporária. Não são turismo as viagens realizadas para deslocar-se ao local de trabalho (apud Barreto, 1999, p. 10).

Além das definições apresentadas pela Berlinesa, a autora Barretto apresenta em seu livro outros autores que trouxeram mais definições sobre esta atividade:

Walter Hunziker E Kurt Krapf (1942):

O conjunto das relações e fenômenos produzidos em decorrência do deslocamento e permanência das pessoas fora de seu lugar de domicílio, desde que tais deslocamentos e permanência não estejam motivados por uma atividade lucrativa. (apud Barreto, 1999, p 11).

Já Oscar de La Torre (1992), apresentou o turismo com um olhar social. Nesta definição destacam-se o deslocamento voluntário, motivação sem fins lucrativos e relação da atividade com os setores da sociedade:

Turismo é um fenômeno social que consiste no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupos de pessoas que, fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde, saem de seu local de residência habitual para outro, no qual não exercem nenhuma atividade lucrativa nem remunerada, gerando múltiplas inter-relações de importância social, econômica e cultural (apud Barreto, 1999, p. 13).

Posteriormente, diversos outros conceitos sobre turismo foram criados, entre eles uma das definições abordadas pela OMT (Organização Mundial do Turismo):

O turismo compreende as atividades realizadas pelas pessoas durante suas viagens e estadias em lugares diferentes de seu entorno habitual, por um período de tempo consecutivo inferior a um ano, tendo em vista lazer, negócios ou outros motivos não relacionados ao exercício de uma atividade remunerada no lugar visitado (ONU / OMT, 1999, p.5 apud Pakman, 2014, p.13).

Sob o ponto de vista de Gastal e Moesch (2007), o turismo não se trata apenas do ato de deslocamento e do seu potencial econômico, mas de uma atividade composta por um campo de práticas histórico-social, como pode ser observado no livro “Turismo, Políticas Públicas e Cidadania”:

Turismo é um campo de práticas histórico-sociais que pressupõe o deslocamento dos sujeitos em tempos e espaços diferentes daqueles dos seus cotidianos. É um deslocamento coberto de subjetividade, que possibilita afastamentos concretos e simbólicos do cotidiano, implicando, portanto, novas práticas e novos comportamentos diante da busca do prazer (Gastal e Moesch, 2007, p. 11).

Ao longo das definições apresentadas, percebe-se a evolução do conceito do turismo por diversos estudiosos. Inicialmente, conceituado com características geográficas e econômicas, atualmente, o turismo, além das características citadas, também é pensado como uma prática de lazer e cultura.

Na próxima seção, será abordada a inclusão da pessoa com deficiência no turismo, um tema de grande relevância para a construção de um turismo mais acessível. Ademais, será apresentado a importância da utilização de ferramentas assistivas para contribuir com uma experiência turística mais inclusiva e satisfatória para Pessoas Surdas Brasileiras falantes de Libras.

3.2 INCLUSÃO SOCIAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Nesse tópico será discutido sobre a inclusão social das pessoas com deficiência.

A pessoa com deficiência, segundo a Lei Brasileira de Inclusão (LEI Nº 13.146) é:

{...} aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (Brasil, 2015, cap. I, art. 2).

Pereira (2018) em seu artigo relata sobre o contexto histórico das Pessoas Com Deficiência, de acordo com o autor, historiadores afirmam que os indivíduos com deficiência encontraram obstáculos à sua existência desde as primeiras sociedades humanas devido ao ambiente hostil, no qual apenas os membros mais fortes poderiam suportar, tornando os deficientes um peso para a sociedade. Na Grécia antiga, aqueles considerados “deformados”, ou seja, fora do padrão estipulado, eram erradicados, seja por meio da expulsão ou abandono. Da mesma forma, em Roma, não existiam leis que protegessem os indivíduos com deficiência, concedendo aos pais a autoridade para acabar com a vida dos seus filhos fisicamente malformados através de afogamento, ou seja, as Pessoas Com Deficiência, por muitos anos foram consideradas como indivíduos inferiores e marginalizados pela sociedade, sofrendo maus tratos e exclusão social em diversas áreas.

Com o passar das décadas, iniciou-se o período de segregação das pessoas deficientes em instituições, como clínicas e escolas especializadas. Sassaki (1997) diz que começaram a incluir as pessoas com deficiência em estabelecimentos de caridade, que tinham como objetivo principal oferecer abrigo, alimentação, assistência médica e diversas atividades. As instituições especializaram-se ainda mais no atendimento a deficiências específicas, perpetuando assim a prática da segregação. O intuito era fornecer serviços abrangentes dentro destas instituições, uma vez que a sociedade em geral não recebia as pessoas com deficiência nos serviços disponíveis na comunidade de forma plena.

Essa exclusão e segregação social é consequência de todo um contexto histórico, que gera a discriminação e o estereótipo por parte da sociedade em relação às pessoas com deficiência.

Sassaki (1997) apresenta que um dos motivos para a resistência da sociedade em se adaptar e incluir essas pessoas deriva da influência do modelo

médico de deficiência, na qual a sociedade acredita que a deficiência é um problema apenas individual, ou seja, a pessoa com deficiência que precisa buscar tratamento e se encaixa no padrão da nossa sociedade.

Buscando combater essa exclusão, iniciou-se movimentos com o intuito de integrar esse grupo de pessoas na sociedade:

Mais ou menos a partir do~) final da década de 60, o movimento pela integração social começou a procurar inserir as pessoas portadoras de deficiência nos sistemas sociais gerais como a educação, o trabalho, a família e o lazer. Essa nova abordagem teve como molas propulsoras certos princípios e respectivos processos [...] (Sasaki, 1997, p. 13).

Apesar de se tratar de um avanço significativo no processo de socialização, Sasaki (1997) em seu livro mostra que o modelo da integração não é modelo ideal para a inserção plena do indivíduo na sociedade.

Pois a integração social, afinal de contas, tem consistido no esforço de inserir na sociedade pessoas com deficiência que alcançaram um nível de competência compatível com os padrões sociais vigentes (Sasaki, 1997, P. 33).

Ou seja, esse modelo busca inserir as deficientes na sociedade, porém eles precisam ter a capacidade de enfrentar as barreiras existentes e de moldar-se para no padrão de vida imposta pela sociedade, ao invés de oferecer uma adequação nos serviços e equipamentos para que as pessoas com deficiência possam usufruir, o que tem dificultado a participação dessas pessoas nas atividades sociais.

Ao passar do tempo foram surgindo novos conceitos e movimentos, até o conceito de Inclusão Social, que tem sido uma discussão recente e só ganhou força na sociedade a partir de 1997:

O movimento de inclusão social começou incipientemente na segunda metade dos anos 80 s nos países mais desenvolvidos, tomou impulso na década de 90 também em países em desenvolvimento e vai se desenvolver fortemente nos primeiros 10 anos do século 21 envolvendo todos os países (Sasaki, 1997, P.17).

Os autores Kamio e Sassi (2010) definem a Inclusão Social como:

A inclusão social consiste na adequação da sociedade e de infra-estruturas para que se possa incluir pessoas com características especiais em sistemas sociais, eliminando, assim, todas as barreiras físicas, problemáticas e atitudinais para que estes tenham acesso a serviços,

espaços, informações e bens necessários a seu desenvolvimento pessoal, social, educacional e profissional (p. 127).

Ou seja, a inclusão Social tem como objetivo a inclusão dos indivíduos que possuem qualquer tipo de necessidade através da adequação da sociedade e serviço e garantir acesso a recursos, oportunidades e serviços, de forma igualitária para todos, independentemente da sua situação.

A inclusão social das pessoas com deficiência pode beneficiar a sociedade como um todo. A inclusão de pessoas com deficiência pode levar a uma sociedade mais diversificada e inclusiva, trazendo perspectivas e experiências únicas que podem enriquecer a sociedade como um todo.

3.2.1 A Inclusão social das pessoas com Deficiência (PCD) no Brasil

A inclusão social de pessoas com deficiência é uma questão de grande importância no Brasil, tendo em vista que a população brasileira possui um número expressivo de Pessoas com Deficiência.

O estado atual da inclusão social para pessoas com deficiência no Brasil obteve progressos significativos nos últimos anos. Por exemplo, existem leis e políticas em vigor para proteger os direitos das pessoas com deficiência, destacam-se entre elas a Constituição Federal de 1988, que traz garantias básicas a todos cidadãos, incluindo as pessoas com deficiência e o Estatuto das Pessoas com Deficiência, que busca proteger e garantir os direitos e a inclusão social das pessoas com deficiência em todos os aspectos de sua vida.

Ao ser promulgada em julho de 2015, a Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei Nº13.146) acarretou mudanças nos direitos das pessoas com deficiência e abordou diversos pontos cruciais, desde a educação, trabalho, Saúde, transporte e acessibilidade, contribuindo para a inclusão das pessoas com deficiência na sociedade.

No entanto, apesar dos esforços do poder público para promover a inclusão social, as pessoas com deficiência ainda enfrentam barreiras significativas no acesso à diversos setores, incluindo ao lazer e atividades turísticas.

Em um estudo exploratório sobre o Turismo acessível e as Políticas Públicas³ e o Processo de Inclusão das Pessoas com Deficiência no Brasil, os autores (Duarte et al. 2015) falam sobre a importância da inclusão social no avanço da sociedade, pois possui importantes aspectos dos princípios dos direitos humanos e da cidadania, uma vez que não só defende os seus direitos constitucionais, mas também visa melhorar o seu bem-estar, proporcionando oportunidades de lazer e turismo. Ademais, no mesmo trabalho, os autores apresentam que uma das razões pela qual muitos indivíduos com deficiência abstêm-se de viajar é a falta de equipamentos e serviços adaptados, causando limitações para essas pessoas, como observa-se na citação a seguir:

De acordo com o Ministério do Turismo, as pessoas com deficiência alegam que viajam menos porque, como não encontram produtos adaptados às suas necessidades, preferem evitar constrangimentos e situações que coloquem sua segurança em risco. Ao não viajar, não estimulam os empresários de turismo a adaptarem seus equipamentos e serviços, formando, assim, um ciclo vicioso da não adaptação (Souto, W. 2011, apud Duarte et al., 2015, P 540).

O turismo inclusivo, tem como objetivo principal facilitar visitas seguras e confortáveis a museus, parques, equipamentos turísticos, pontos turísticos, entre outras, para pessoas com qualquer tipo de deficiência ou necessidades especiais. Porém, não é o que acontece de modo geral. Pode-se citar como exemplo as pessoas com deficiência auditiva que não são assistidas de forma plena, tendo em vista que muitos dos guias, equipamentos turísticos e até mesmo sites que possuem informações importantes para a viagem não possuem conhecimento em Libras ou ferramentas assistivas para atendê-los ou até mesmo prestar informações, os privando de buscar o lazer por não ter esse apoio.

3.4 ACESSIBILIDADE E TURISMO

Partindo do contexto histórico, a acessibilidade é um assunto recente no Brasil. As primeiras leis brasileiras criadas, com o intuito de atender a essa necessidade, foi a Lei Braille de 1962, que oficializou as convenções Braille para uso

³ Políticas públicas são as medidas e ações do Governo para salvaguardar e implementar os direitos consagrados na Constituição Federal e demais leis, com o objetivo de colocar os planos em prática e garantir o bem-estar das pessoas (Macêdo, 2018)

na escrita e leitura dos cegos e o Código de Contrações e Abreviaturas Braille. Já em 1982 foi criada a Lei nº 7.070 que dispõe de pensão especial para deficientes físicos que especifica e dá outras providências (Duarte e Lemos, 2017).

Porém a acessibilidade no Brasil ganhou uso cotidiano a partir da publicação da Constituição Brasileira de 1988, que nos traz os direitos fundamentais de todos os cidadãos, inclusive as pessoas com deficiência, garantindo direito à saúde, lazer, educação, direito de ir e vir, entre outros.

Com a Constituição, começaram a tratar a acessibilidade de uma forma prioritária e ao longo dos anos houve várias conquistas, como pode-se observar no quadro 1 apresentado na Cartilha de Turismo Acessível:

Quadro 1 – Legislação e Normativos

LEGISLAÇÕES E NORMATIVOS	
Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000	Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica e dá outras providências.
Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000	Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida e dá outras providências.
Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004	Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica; e nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.
Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009	Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007 (CDPD)
Resolução nº 280 de 11 de julho de 2013	Dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências.
Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015	Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) (LBI).
Resolução Anatel nº 667, de 30 de maio de 2016	Aprova o Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo

Decreto nº 9.296, de 1º de março de 2018	Regulamenta o art. 45 da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Esse artigo estabelece percentual de dormitórios acessíveis em empreendimentos de hospedagem existentes e a aplicação do desenho universal em novos estabelecimentos.
Decreto nº 9.404, de 11 de junho de 2018	Altera o Decreto nº 5.296, de 2 dezembro de 2004, para dispor sobre a reserva de espaços e assentos em teatros, cinemas, auditórios, estádios, ginásios de esporte, locais de espetáculos e de conferências e similares para pessoas com deficiência, em conformidade com o art. 44 da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).
Decreto nº 9.451, de 26 de julho de 2018	Regulamenta o art. 58 da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, para dispor sobre a acessibilidade em edificações multifamiliares.
Decreto nº 9.762, de 11 de abril de 2019	Regulamenta os arts. 51 e 52 da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, para dispor sobre as diretrizes para a transformação e a modificação de veículos automotores a fim de comporem frotas de táxi e de locadoras de veículos acessíveis a pessoas com deficiência.
Lei nº 12.933, de 2013, regulamentada pelo Decreto nº 8.537, de 2015	Dispõe sobre o benefício do pagamento de meia-entrada para estudantes, idosos, pessoas com deficiência e jovens de 15 a 29 anos comprovadamente carentes em espetáculos artístico-culturais e esportivos e revoga a Medida Provisória nº 2.208, de 17 de agosto de 2001.
Lei nº 13.825, de 2019	Altera a Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000 (Lei de Acessibilidade), para estabelecer a obrigatoriedade de disponibilização, em eventos públicos e privados, de banheiros químicos acessíveis a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.
Decreto nº 9.405, de 2018	Dispõe sobre o tratamento diferenciado, simplificado e favorecido às microempresas e às empresas de pequeno porte, previsto no art. 122 da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 – Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

Fonte: Brasil, 2021.

A acessibilidade busca garantir a inclusão social da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, aprimorando os espaços e serviços para que eles tenham condição de utilizá-los de maneira adequada, como podemos observar no Decreto nº. 5.296/2004, que considera acessibilidade como:

Condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida". (Brasil, 2004, cap. III, art. 8, inc. I).

Para garantir que essa inclusão seja feita, é necessário o incentivo de ações estratégicas que vão contra as barreiras que limitam as pessoas com deficiência a usufruírem os espaços de forma igualitária.

Segundo o Estatuto da Pessoa com Deficiência, Lei 13.146/2015, as barreiras são definidas como:

qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros, classificadas em:

a) barreiras urbanísticas: as existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo;

b) barreiras arquitetônicas: as existentes nos edifícios públicos e privados;

c) barreiras nos transportes: as existentes nos sistemas e meios de transportes;

d) barreiras nas comunicações e na informação: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação;

e) barreiras atitudinais: atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas;

f) barreiras tecnológicas: as que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias; (Brasil, 2015, cap. I, art 3, inc. IV).

Tendo em vista o direito da pessoa com deficiência e a inclusão social das mesmas, é essencial discutir sobre a questão da acessibilidade no turismo.

O turismo acessível teve início em 1980, em uma conferência em Manila, na qual a Organização Mundial do Turismo (OMT) fez uma declaração em relação ao dever dos países em criar prática de acesso e discriminação para que a atividade turística seja realizada de forma igualitária:

o direito ao Turismo, que deve conceber-se em harmonia com as prioridades, as instituições e as tradições de cada país, supõe para a sociedade o dever de criar para o conjunto de cidadãos as melhores condições práticas de acesso efectivo e sem discriminação a este tipo de actividade (Apud Devile, 2009, p 41).

Ao longo das décadas houve outros acontecimentos que foram importantes para o desenvolvimento do turismo acessível, que foi ganhando mais força durante os anos.

Sobre a definição, autores como Carvalho (2015) definem o turismo acessível como:

Uma forma de turismo que, através de processos de colaboração entre as diversas partes envolvidas, apresenta uma oferta de produtos, serviços e ambientes baseados no conceito do Design Universal – de forma a eliminar ou mitigar todos os tipos de barreiras físicas, humanas ou de informação –, permitindo às pessoas que apresentem quaisquer espécies de necessidades especiais, assim como aos seus acompanhantes, a prática da atividade turística de uma forma equitativa, digna e segura, sempre orientada para a máxima independência (Carvalho, 2015, p 82).

Já segundo Darcy (1996 apud por Devile, 2009, p. 40), Turismo Acessível pode ser definido como “um conjunto de serviços e infraestruturas capazes de permitir às pessoas com necessidades especiais apreciar as suas férias e tempos de lazer sem barreiras ou problemas particulares”.

Em outras palavras, através da adaptação dos espaços e serviços turísticos, o turismo acessível é garantir que os indivíduos possam viajar com o máximo de independência possível, permitindo-lhes explorar novos locais e encontrar novas vivências e culturas que promovam o desenvolvimento pessoal.

Para que essa forma de turismo realmente aconteça, é essencial que a inclusão dessas pessoas nos espaços seja forma que permita a plena interação entre diferentes grupos de pessoas, independentemente de ter deficiência ou não, como cita as autoras Mendes e Paula (2008) “Para que o turismo represente uma parte do desenvolvimento e bem-estar integral das pessoas com deficiência, ele precisa ser realizado no mesmo espaço em que convivem as pessoas sem deficiência” (Apud Nunes, 2001, p. 12).

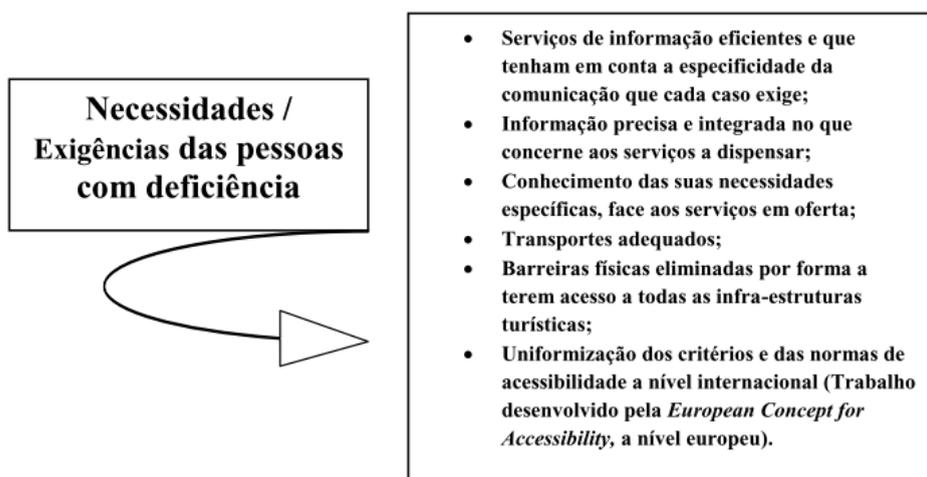
Dessa forma, é importante analisar e entender as necessidades dos turistas que têm algum tipo de deficiência, para que dessa forma seja possível tornar o espaço turístico, o serviço e o atendimento inclusivo.

Devile (2009, p. 40) diz que o turista portador de incapacidade é:

é uma pessoa que se desloca voluntária e temporariamente para fora do seu ambiente habitual, quer seja no seu próprio país ou no estrangeiro, por uma razão que não seja a de aí exercer uma profissão remunerada e por um período de tempo igual ou superior a vinte e quatro horas. Distingue-se do turista sem incapacidade por estar impossibilitado de executar, independentemente e sem ajuda, determinadas actividades ou tarefas durante a sua viagem, por razões diversas

De acordo com o INR - Instituto Nacional para a Reabilitação (2007), os turistas com deficiência têm a necessidade de informações sobre os serviços prestados e condições de acessibilidade, uma vez que abrangem a assistência. (apud Nunes 2011, p.15). Vejamos no quadro abaixo as necessidades das pessoas com deficiência:

Figura 1 – Necessidades / Exigência das pessoas com deficiência



Fonte: Nunes, 2011

É pensando nessas necessidades que o turismo acessível surgiu com o intuito de permitir que todos, independente das suas necessidades, consigam usufruir dos destinos e das experiências turísticas de maneira democrática.

Existem Leis e Programas que garantem e buscam promover acessibilidade na atividade turística, pode-se citar como exemplo a Resolução nº48/96, de 20/12/93 no programa de Ação Mundial para às Pessoas Deficientes, da Organização das Nações Unidas, que garante a igualdade de oportunidade dessas pessoas no âmbito do lazer, diretriz que serve para todos os países membro, inclusive o Brasil:

Os Estados Membros devem fazer com que as pessoas portadoras de deficiência tenham as mesmas oportunidades dos demais cidadãos para participarem de atividades de lazer. Isso supõe a possibilidade de utilizar restaurantes, cinemas, teatros, bibliotecas, etc, bem como locais de férias, estádios, hotéis, praias e outros locais de lazer. Os Estados Membros devem adotar medidas para eliminar todos os obstáculos neste sentido. As autoridades do setor turístico, as agências de viagem, os hotéis, as organizações voluntárias e outras entidades envolvidas na organização de atividades de lazer ou de oportunidades de viagem, devem oferecer os seus serviços a todos, sem discriminar as pessoas portadoras de deficiência. Isso implica, por exemplo, a inclusão de informações sobre acessibilidade na informação habitual que oferecem ao público (ONU, 1982 apud Brasil, 2021, p 9).

A Lei nº 11.771 (Lei Geral do Turismo), de 17 de setembro de 2008 também fala sobre a igualdade no âmbito turístico:

Art. 5º A Política Nacional de Turismo tem por objetivos:

I – democratizar e propiciar o acesso ao turismo no País a todos os segmentos populacionais, contribuindo para a elevação do bem-estar geral; [...]

Art. 6º O Plano Nacional de Turismo – PNT será elaborado pelo Ministério do Turismo, ouvidos os segmentos públicos e privados interessados, inclusive o Conselho Nacional de Turismo, e aprovado pelo Presidente da República, com o intuito de promover:

[...]

V – a incorporação de segmentos especiais de demanda ao mercado interno, em especial os idosos, os jovens e as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pelo incentivo a programas de descontos e facilitação de deslocamentos, hospedagem e fruição dos produtos turísticos em geral e campanhas institucionais de promoção; (Brasil, 2008).

Além disso, pode-se citar também o Programa Turismo Acessível, que foi criado em 2012 pelo Ministério do Turismo juntamente com alguns parceiros, como a Embratur e a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República.

Esse programa é essencial para o turismo inclusivo no Brasil, pois dispõe-se de um conjunto de ações que busca promover a inclusão social e o acesso de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida à atividade turística, através do alcance e utilização de serviços, edificações e equipamentos turísticos com segurança e autonomia.

Com foco nas iniciativas do Programa Turismo Acessível, no ano de 2014, o Ministério do Turismo lançou o Guia de Turismo Acessível, o qual oferece um canal de informações sobre locais inclusivos para turistas com deficiência, seja ela auditiva, visual, física ou motora, possibilita que os usuários avaliem os estabelecimentos turísticos que já conhecem, além de disponibilizar orientações para o setor turístico, com informações, legislações, dicas de adaptação e atendimento às

peças com deficiência. Ademais, a Cartilha de Turismo é acessível apresentada pelo programa, mostra outros resultados das ações realizadas, bem como a qualificação de serviços e empreendimentos turísticos, apoio a projetos no âmbito da infraestrutura e apoio ao turismo, além de ações relacionadas à promoção e apoio à comercialização do turismo acessível (Brasil, 2021).

Reconhecendo a importância da inclusão dos turistas com deficiência, é possível analisar, através de legislação e programas, que a gestão brasileira busca tornar o turismo mais inclusivo através de adaptações acessíveis. Além do Programa Turismo Acessível, em nível nacional, que foi citada neste tópico, também existem projetos em âmbitos estaduais e municipais. Apesar disso, ao analisar as práticas e espaços turísticos, é possível identificar que ainda existem muitas barreiras a serem combatidas.

3.3 A PESSOA SURDA

A comunidade surda é composta por pessoas que têm perda auditiva significativa e muitas vezes se identificam cultural e linguisticamente com outras pessoas surdas. Ser surdo não é apenas uma questão de deficiência física, mas também envolve aspectos sociais, culturais e linguísticos

É perceptível que, ao longo dos tempos, as pessoas surdas eram frequentemente consideradas deficientes e anormais, tendo em vista que a cultura surda tem sido perseguida por uma série de estereótipos, advindo da cultura dominante, ou seja, dos oralizados (Gesser, 2020).

A maioria das pessoas surdas se comunica principalmente através da Língua de Sinais, que é uma língua completa e natural com sua própria gramática e sintaxe. No Brasil, essa língua é conhecida como Língua Brasileira de Sinais (Libras). Libras é reconhecida oficialmente como meio legal de comunicação e expressão pela Lei nº 10.436/2002.

De acordo com a autora Strobel (2008), os surdos só começaram a ganhar um reconhecimento na sociedade com o reconhecimento da Língua de Sinais, a formação da identidade da comunidade e com a influência dos estudos culturais.

A cultura surda é rica e diversa, com sua própria história, literatura, arte e tradições. Eventos culturais, como festivais de teatro em língua de sinais, são comuns e importantes para a comunidade

Mesmo com os reconhecimentos conquistados pelos surdos ao longo do tempo, ainda existe muita incompreensão sobre essas pessoas, o que gera preconceitos na sociedade atual.

No cotidiano, por exemplo, muitos oralizados utilizam os termos pejorativos ao se referir às pessoas surdas. Um exemplo de termo pejorativo, é surdo-mudo, cujo passa à ideia de que o surdo não tem a capacidade de falar, fato de que não está de acordo com a realidade, pode-se observar na seguinte citação: "O termo surdo-mudo não é correto porque o surdo tem aparelho fonador, e se for treinado ele pode falar. Eu sou surdo, fui oralizado e não ouço nada, mas a minha língua é a de sinais..." (professor surdo, 2003, apud Gesser, 2020, p.56).

Esse fato acontece pois o discurso patológico é dominante à subjetividade cultural, como pode-se analisar no seguinte trecho:

O discurso médico tem muito mais força e prestígio do que o discurso da diversidade, do reconhecimento linguístico e cultural das minorias surdas. A surdez é construída na perspectiva do déficit, da falta, da anormalidade. O "normal" é ouvir, o que diverge desse padrão deve ser corrigido, "normalizado". Nesse processo normalizador, abrem-se espaços para a estigmatização e para a construção de preconceitos sociais. E, com um discurso tão forte e tão reforçado pela grande maioria, fica difícil pensar a surdez sob outro prisma, ou seja, pensar a surdez como diferença (Gesser, 2020, p.86).

Na tentativa de "normalizar" os surdos, a cultura dominante cria discursos de inclusão sem de fato levar em prática e sem considerar a perspectiva das pessoas a serem incluídas, sempre buscando técnicas para recuperar a audição ou métodos de oralização, tentando encaixá-lo no seu padrão de costume.

Essa busca pelo "normal" nega as práticas e características linguísticas da comunidade surda, tendo em vista que a cultura surda se comunica e se expressa de forma visual, através da língua de sinais, conforme abaixo:

A Língua de Sinais é uma das principais marca da identidade de um povo surdo, pois é uma das peculiaridades da cultura surda, é uma forma de comunicação que capta experiências visuais dos sujeitos, sendo que é essa língua que vai levar o surdo a transmitir e proporcionar-lhe a aquisição de conhecimento universal (Strobel, 2008, pág: 44).

Dessa forma, quando os equipamentos turísticos no Brasil, como o aeroporto, não dispõem de informações traduzidas em Libras, eles criam barreiras que dificultam o acesso das pessoas surdas a informações importantes, serviços e comunicação, afetando diretamente a sua experiência turística.

3.5 AEROPORTOS E ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL

No final do século XIX e início do século XX, pioneiros da aviação como os irmãos Wright e Santos Dumont realizaram os primeiros voos utilizando aeronaves mais pesadas que o ar, considerados aeródinos. Inicialmente, estes voos eram curtos e experimentais, mas rapidamente se tornaram mais longos e frequentes.

À medida que a popularidade da aviação aumentava e aeronaves maiores e mais avançadas eram desenvolvidas, houve uma necessidade crescente de infraestruturas adequadas. Isto levou ao desenvolvimento dos primeiros aeroportos, que eram locais designados com pistas, terminais e serviços de apoio.

Durante a Primeira Guerra Mundial, os campos de aviação desempenharam um papel vital no transporte de tropas e suprimentos. Após a guerra, muitos desses campos de aviação militar foram convertidos em aeroportos civis.

Na década de 1920, a aviação comercial começou a decolar. As companhias aéreas foram fundadas e os voos regulares entre as cidades tornaram-se mais comuns. Isso impulsionou a expansão e modernização de aeroportos em todo o mundo.

Desde então, os aeroportos têm passado por constante desenvolvimento para acompanhar o crescimento do tráfego aéreo e as mudanças tecnológicas. Tornaram-se centros de transporte complexos, oferecendo uma variedade de serviços e comodidades aos passageiros e às companhias aéreas.

Hoje, os aeroportos são uma parte fundamental da infraestrutura global, facilitando a movimentação de milhões de passageiros e toneladas de carga todos os dias. Continuam a expandir-se e a modernizar-se para satisfazer as necessidades do século XXI, incorporando tecnologias avançadas para segurança, eficiência operacional e sustentabilidade ambiental.

Ao frequentarem edificações de uso coletivo, como é o exemplo o aeroporto, pessoas surdas não possuem a assistência devido a falta acessibilidade comunicacional, o que dificulta o acesso à informação, que é um direito garantido pela Lei nº 10.436 de 24 de Abril de 2002:

É reconhecida como meio legal de comunicação e expressão a Língua Brasileira de Sinais - Libras e outros recursos de expressão a ela associados. Parágrafo único. Entende-se como Língua Brasileira de Sinais - Libras a forma de comunicação e expressão, em que o sistema lingüístico de natureza visual-motora, com estrutura gramatical própria, constituem um sistema lingüístico de transmissão de idéias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil (Brasil, 2002, art. 1, p. único).

Ademais, a lei também exige que prestadoras de serviços públicos, concessionárias, como a responsável pela administração do aeroporto dos Guararapes, e o poder público em geral garanta o apoio da comunicação em Libras utilizada pelas comunidades surdas.

Deve ser garantido, por parte do poder público em geral e empresas concessionárias de serviços públicos, formas institucionalizadas de apoiar o uso e difusão da Língua Brasileira de Sinais - Libras como meio de comunicação objetiva e de utilização corrente das comunidades surdas do Brasil" (Brasil, 2002, art. 2).

Não obstante, é comum depoimentos de pessoas surdas que passaram por situações adversas pela carência de acessibilidade comunicacional nos aeroportos. Assim como um dos relatos encontrado no site Signum Web (2019), de pessoas surdas que não conseguiram o suporte necessário, no aeroporto, durante a realização da sua viagem. Pode-se analisar esse fato no relato a seguir:

Chegamos em Confins e no balcão central de informações do aeroporto, nada de acessibilidade. O atendente explicou que sabe um pouco de Libras, pois fez um curso, mas não estava conseguindo entender e ofereceu papel e caneta para que explicassem o que desejavam. [...] Como sabemos o surdo lida de forma limitada com o português escrito, mesmo assim conseguiram a emissão do cartão de embarque. [...] Enfim chegamos ao destino, mas descobri que a esteira para retirar a bagagem havia sido mudada. Os surdos não tiveram acesso a essa informação...(Pessoa Surda, [200-] apud SignumWeb, 2019).

Dessarte, faz-se mister um projeto de acessibilidade comunicacional em Libras que garanta o direito básico à informação aos surdos brasileiros, como previsto na lei.

3.5.1 Acessibilidade em Libras no site do Aeroporto

A disponibilização de conteúdo em Libras em sites de aeroportos é fundamental para garantir o acesso de informações às pessoas surdas brasileiras ou com deficiência auditiva, e uma das maneiras possíveis se dá através da acessibilidade digital.

A acessibilidade digital pode ser definida como:

[...] eliminação de barreiras na Web. O conceito pressupõe que os sites e portais sejam projetados de modo que todas as pessoas possam perceber, entender, navegar e interagir de maneira efetiva com as páginas (Brasil, [2024?]).

Esse conceito torna-se cada vez mais importante na sociedade. No turismo, por exemplo, onde há uma diversidade de públicos e necessidades dos turistas são acentuadas, a garantia de acessibilidade digital não apenas é uma questão de inclusão social, mas também uma estratégia essencial para ampliar o alcance da comunicação e a participação de diversos segmentos da sociedade, incluindo pessoas surdas ou com deficiência auditiva.

Para a realização de projetos de acessibilidade digital, é importante seguir as diretrizes de padrões internacionais e a legislação brasileira sobre acessibilidade em sítios eletrônicos.

Apesar de não ser uma legislação, o WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) é um documento com recomendações de diretrizes, elaborado pelo World Wide Web Consortium (W3C), que desenvolve padrões para web. Esse documento busca tornar o conteúdo da web mais acessível para pessoas com diversas deficiências. São discutidas questões como a disponibilidade de textos alternativos para conteúdo não textual, diferença de cores suficiente e compatibilidade com tecnologia assistiva.

Além disso, a Lei Brasileira de Inclusão de Pessoas com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), garante a acessibilidade digital para esse público:

É obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no País ou por órgãos de governo, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente (Brasil, 2015, cap. II, art. 63).

Um dos métodos de tornar-se um site acessível para pessoas surdas brasileiras é através da tradução do conteúdo do site em Libras, com ferramentas de

tradução automática. Esta ferramenta é uma opção viável para sites de aeroportos, permitindo a conversão instantânea de conteúdos textuais para essa língua de sinais.

Alguns dos exemplos de empresa que oferecem serviços de ferramentas assistivas:

1. VLibras: ferramenta que traduz conteúdos digitais (texto, áudio e vídeo) para Libras, utilizando vídeos em Língua Brasileira de Sinais.
Site: <https://www.vlibras.gov.br/>
2. Hand Talk: aplicativo e site que oferece tradução automática para Libras.
Site: <https://www.handtalk.me/>
3. TV INES: disponibiliza vídeos em Libras com interpretação para a língua portuguesa.
Site: <https://www.tvines.org.br/>

(Última atualização: 30/01/2024)

Em suma, a acessibilidade digital tem um papel significativo na promoção da igualdade e da inclusão no contexto do turismo. Disponibilizar conteúdo em Libras nos sites dos aeroportos não apenas atende às necessidades específicas das pessoas surdas ou com deficiência auditiva, mas também promove uma experiência turística acessível e agradável para todos os visitantes, tendo em vista que ajudará as pessoas com deficiência na autonomia e na tomada de decisões a partir da informação disponibilizada no site do aeroporto.

4 METODOLOGIA

Este trabalho é caracterizado como uma pesquisa quanti-qualitativa, iniciada com uma abordagem exploratória. Segundo Gil (2002), pesquisas exploratórias “têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses” (p. 41).

Para compreender melhor a problemática e as possibilidades, a fase exploratória da pesquisa buscou identificar os 10 aeroportos com o maior número de passageiros do Brasil nos anos de 2019 e 2022, que foram respectivamente os anos pré-pandemia e flexibilização das regras da pandemia para viagens. Sendo identificados os 10 aeroportos mais movimentados do Brasil, bem como a sua localização e administradores, foi mapeado sites oficiais dos aeroportos para identificar em quantas línguas eram traduzidas e se eram traduzidos para Libras.

Quadro 2 – Os 10 aeroportos mais movimentados do Brasil

AEROPORTO	IATA ICAO	LOCALIZAÇÃO	ADMINISTRADORA	PAX - 2019	PAX - 2022
Aeroporto Internacional de Guarulhos	GRU SBGR	Guarulhos - SP	GRU AIRPORT	42,8 Milhões	34,4 Milhões
Aeroporto de Congonhas	CGH SBSP	Congonhas - SP	INFRAERO	22,3 Milhões	18 Milhões
Aeroporto Internacional de Brasília	BSB SBBR	Brasília - DF	INFRAERICA	16,5 Milhões	13 Milhões
Aeroporto Internacional do Galeão	GIG SBGL	Rio de Janeiro - RJ	RIO GALEÃO	13,5 Milhões	5,8 Milhões
Aeroporto Internacional de Confins	CNF SBCF	Belo Horizonte - MG	BH AIRPORT	10,7 Milhões	10 Milhões
Aeroporto Internacional de Campinas	VCP SBKP	Campinas - SP	AEROPORTOS BRASIL VIRACOPOS	10,2 Milhões	11,8 Milhões
Aeroporto Santos Dumont	SDU SBRJ	Rio de Janeiro - RJ	INFRAERO	8,9 Milhões	10,1 Milhões
Aeroporto Internacional do Recife	REC SBRF	Recife - PE	AENA BRASIL	8,3 Milhões	8,7 Milhões
Aeroporto Internacional de Porto Alegre	POA SBPA	Porto Alegre - RS	FRAPORT AG	8,1 Milhões	6,6 Milhões
Aeroporto Internacional de Salvador	SSA SBSV	Salvador - BA	VINCI AIRPORTS	7,3 Milhões	6,5 Milhões

Fonte: Autores, 2024.

Esta pesquisa também se classifica como bibliográfica e documental, tendo em vista que, para compreender e ampliar o conhecimento dos autores sobre os assuntos relacionados ao turismo, inclusão e acessibilidade comunicacional voltados para pessoas surdas, foram consultados livros, artigos, documentos oficiais (ex: constituição federal), contrato de concessão entre a Agência Nacional de Aviação e a Aena, em relação aos aeroportos integrantes do Bloco Nordeste, a qual o Aeroporto se encontra, a fim de encontrar diretrizes e metas de acessibilidade e consultas às cartilhas de turismo acessível.

Já em relação a coleta de dados, essa etapa foi realizada por meio de questionário. Para esta etapa, dois formulários foram desenvolvidos (com perguntas fechadas e objetivas) com o objetivo de obter a opinião sobre a acessibilidade

comunicacional em Libras no Aeroporto Internacional dos Guararapes - Gilberto Freyre, em Recife.

O primeiro formulário, tinha como público-alvo os funcionários dos aeroportos e tripulantes (comissários e pilotos) de companhias aéreas, equipes que estão em frente ao atendimento das pessoas surdas.

Com uma seção única, também elaborado pelo Google Forms, esse questionário tinha como objetivo identificar a frequência do atendimento à pessoa surda, bem como o nível de conhecimento dos funcionários em relação a língua brasileira de sinais (Libras), além da opinião sobre o projeto apresentado neste trabalho, em busca da autonomia das pessoas surdas no aeroporto.

O segundo questionário foi desenvolvido com o objetivo obter a opinião do nosso público-alvo, que são Pessoas Surdas, bem como Intérpretes e amigos/familiares de pessoas surdas.

Sendo dividido por seções, o questionário, que foi elaborado através do Google Forms, foi composto por perguntas relacionadas à utilização da Língua de Sinais Brasileira - Libras, frequência ao aeroporto, experiência e opinião. Para tornar a nossa ferramenta de coleta acessível, foram disponibilizados vídeos com a tradução das perguntas traduzidas em Libras, além da utilização de emojis nas perguntas, com indicação de positivo, negativo ou neutro.

Para alcançar respostas do público-alvo, em ambos os questionários, percebeu-se a necessidade de uma análise não probabilística, aplicando a técnica de bola de neve, tendo em vista a dificuldade de acessar o grupo com o perfil específico da pesquisa.

Segundo Vinuto (2014), a técnica Bola de Neve é eficaz nas pesquisas de assuntos relacionados à grupos específicos e de difícil acesso, a qual busca indivíduos com o perfil que se encaixa no objetivo da pesquisa, e essas compartilham com a sua rede de contato, que tenham o perfil necessário, aumentando assim o número de respondentes.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção apresentaremos os resultados obtidos na pesquisa exploratória e das coletas de dados citadas na metodologia deste trabalho, sendo dividida em: Análise dos sites oficiais dos aeroportos do Brasil, Análise do contrato de concessão dos aeroportos integrantes do Bloco Nordeste e Dados dos questionários.

5.1 ANÁLISE DOS SITES OFICIAIS DOS PRINCIPAIS AEROPORTOS DO BRASIL

Uma pesquisa exploratória foi realizada nos sites dos dez aeroportos mais movimentados do Brasil, citados anteriormente. A pesquisa buscou analisar as traduções disponibilizadas (línguas consideradas universais: Inglês e Espanhol, além da Libras) pelos sites oficiais dos respectivos aeroportos.

Dos dez sites analisados, 80% apresentavam tradução para a língua inglesa, considerada também a língua padrão para a aviação, já a língua espanhola estava presente em 50% dos sites analisados, sendo também um dos idiomas mais utilizados dentro dos aeroportos brasileiros. Ademais, dos dez aeroportos, quatro disponibilizavam a tradução para ambos os idiomas, além do português.

Sobre a Língua Brasileira de Sinais, apenas dois dos dez sites em que foram realizadas as pesquisas apresentaram a disponibilidade da tradução, sendo eles os aeroportos: Galeão (GIG) – Rio de Janeiro (site: <https://www.riogaleao.com/passageiros>) e Confins (CNF) – Belo Horizonte (site: <https://www.bh-airport.com.br/SitePages/pt/Home.aspx>).

Após a identificação da disponibilidade da tradução em Libras dos dois sites, foi realizada uma nova análise para identificar a operacionalidade para a tradução das informações presentes, como horários de decolagem, embarque, pouso, informações sobre os serviços disponibilizados nos aeroportos, companhias aéreas e demais empresas presentes no local.

Nas páginas visitadas no site do Aeroporto Internacional do Galeão (GIG), quase todas as informações conseguiram ser traduzidas pela assistente virtual, desenvolvida e disponibilizada pela Handtalk, como informa o site.

Informações de destinos, serviços, portões de embarque, horário de decolagem e outras conseguem ser traduzidas com fluidez, porém a tradução dos nomes das empresas aéreas ainda não estava disponível (última análise 25 de novembro de 2023).

No site oficial do Aeroporto Internacional de Confins (CNF), a tradução também é disponibilizada através de um assistente virtual, pela plataforma VLIBRAS. Porém, as traduções apresentam diversas instabilidades, como a necessidade de reiniciar a apresentação do assistente virtual em toda nova página visitada dentro do site e a indisponibilidade da tradução em alguns momentos (como verificado no dia 27 de novembro de 2023), embora houvesse a informação de disponibilidade da assistência à tradução na página inicial.

Apesar dos pontos negativos citados anteriormente, a plataforma também consegue traduzir as informações de voos, horários e serviços disponíveis no aeroporto.

Ressalta-se que as pesquisas foram realizadas em sistema Desktop, ou seja, Notebook/Computador. Nos testes realizados por aparelhos celulares, os dois sites dos aeroportos também disponibilizavam a tradução em Libras.

A pesquisa e análise dos sites foram realizadas no período de agosto à novembro de 2023. Até a última visita (27 de novembro de 2023) o site do Aeroporto Internacional dos Guararapes, disponibilizado pela Aena Brasil, além do português, só apresentava tradução para a língua espanhola (língua oficial do país onde a empresa tem a sua sede, Madrid - Espanha).

Quadro 3 – Resultado da análise das traduções disponibilizadas (línguas consideradas universais: Inglês e Espanhol, além da Libras) pelos sites oficiais dos 10 aeroportos mais movimentados do Brasil.

Fonte: Autores, 2024.

AEROPORTO	IATA ICAO	LOCALIZAÇÃO	ADMINISTRADORA	PAX - 2019	PAX - 2022	TRADUÇÃO	INGLÊS	ESPAÑHOL	LIBRAS
Aeroporto Internacional de Guarulhos	GRU SGR	Guarulhos - SP	GRU AIRPORT	42,8 Milhões	34,4 Milhões				
Aeroporto de Congonhas	CGH SBSP	Congonhas - SP	INFRAERO	22,3 Milhões	18 Milhões				
Aeroporto Internacional de Brasília	BSB SBBR	Brasília - DF	INFRAERICA	16,5 Milhões	13 Milhões				
Aeroporto Internacional do Galeão	GIG SBGL	Rio de Janeiro - RJ	RIO GALEÃO	13,5 Milhões	5,8 Milhões				
Aeroporto Internacional de Confins	CNF SBCF	Belo Horizonte - MG	BH AIRPORT	10,7 Milhões	10 Milhões				
Aeroporto Internacional de Campinas	VCP SBKP	Campinas - SP	AEROPORTOS BRASIL VIRACOPOS	10,2 Milhões	11,8 Milhões				
Aeroporto Santos Dumont	SDU SBRJ	Rio de Janeiro - RJ	INFRAERO	8,9 Milhões	10,1 Milhões				
Aeroporto Internacional do Recife	REC SBRF	Recife - PE	AENA BRASIL	8,3 Milhões	8,7 Milhões				
Aeroporto Internacional de Porto Alegre	POA SBPA	Porto Alegre - RS	FRAPORT AG	8,1 Milhões	6,6 Milhões				
Aeroporto Internacional de Salvador	SSA SBSV	Salvador - BA	VINCI AIRPORTS	7,3 Milhões	6,5 Milhões				

5.2 ANÁLISE DO CONTRATO DE CONCESSÃO AOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO NORDESTE

Na análise do contrato foi identificado a ausência de metas relacionadas à acessibilidade, seja ela na infraestrutura aeroportuária ou nas plataformas digitais por esta disponibilizada. Esta carência acarreta consequências significativas para o turismo da região, especialmente quando se considera o papel crucial que a acessibilidade desempenha na inclusão de todos os indivíduos no ambiente aeroportuário.

A importância da inclusão no avanço da promoção do turismo acessível é reforçada pelas leis. No Brasil, a Lei Brasileira de Inclusão de Pessoas com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), como apresentada na fundamentação teórica, estabelece princípios para garantir a acessibilidade em diferentes ambientes, incluindo aeroportos. Além disso, a Lei nº 10.436/2002 reconhece a Língua Brasileira de Sinais (Libras) como uma forma legítima de comunicação e expressão para comunidades surdas, ressaltando a necessidade de iniciativas inclusivas que atendam também a esse grupo específico.

É importante destacar também a importância da acessibilidade digital na atualidade, tendo em vista que a tecnologia desempenha um papel fundamental na interação com os serviços aeroportuários. Ferramentas assistivas são essenciais para garantir que as pessoas com deficiência possam navegar e utilizar efetivamente os recursos digitais disponíveis nos aeroportos e ter fácil acesso às informações disponíveis.

5.3 DADOS DOS QUESTIONÁRIOS

Para a obtenção de dados, foram aplicados dois questionários, um com o objetivo de obter a opinião dos trabalhadores dos aeroportos do Brasil e o segundo que teve como objetivo obter a opinião sobre a acessibilidade comunicacional no aeroporto do Recife, tendo como público-alvo pessoas surdas, parentes e/ou amigos de pessoas surdas que utilizam ou já utilizaram o aeroporto do Recife.

Ambos os questionários foram elaborados com o auxílio da plataforma Google Forms e compartilhados nas redes sociais, Instagram e WhatsApp, dos autores, presencial no aeroporto com o auxílio do QR-Code, bem como parcerias com páginas voltadas para a aviação e acessibilidade que ajudaram no compartilhamento, utilizando a técnica bola de neve.

5.2.1 Profissionais dos Aeroportos

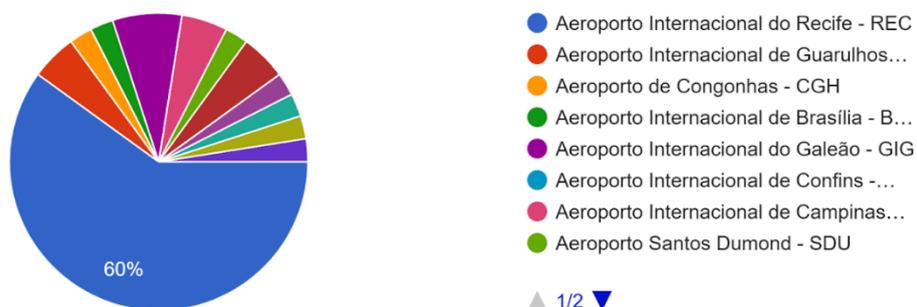
Para identificar a capacitação dos profissionais dos aeroportos do Brasil, no atendimento às pessoas surdas, foram elaboradas perguntas que buscam compreender o conhecimento dos profissionais em relação aos idiomas considerados universais (Inglês e Espanhol) e a língua brasileira de sinais, bem como a sua opinião sobre a autonomia das pessoas surdas no aeroporto.

O questionário ficou aberto para coleta de respostas no período de 16/10/2023 à 09/11/2023 e foi encerrado com 40 respostas, sendo elas de tripulantes de solo, voo, funcionários das administradoras aeroportuárias e terceirizadas.

Na primeira pergunta, foi questionado sobre qual aeroporto a pessoa mais frequenta. Foi usado como base os principais aeroportos utilizados na análise apresentada no tópico anterior.

O gráfico 1 mostra que a maior parte dos entrevistados frequentam o Aeroporto Internacional do Recife, representando 60% dos respondentes. Os demais participantes da pesquisa, fazem parte do time de colaboradores dos outros dez aeroportos mais movimentados do Brasil (citados anteriormente).

Gráfico 1 – Qual dos aeroportos abaixo você mais frequenta?

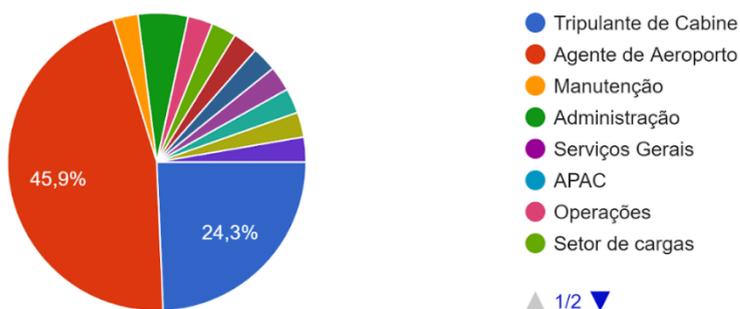


Fonte: Autores, 2024.

Já na segunda pergunta os entrevistados foram questionados se já trabalharam em algum dos aeroportos apresentados na primeira pergunta e a área de atuação, sendo elas tripulantes de solo, voo, funcionários das administradoras aeroportuárias e terceirizadas.

Aproximadamente, 68% dos entrevistados fazem parte do time de solo aeroportuário. Tripulantes de cabine/voo (Pilotos e Comissários de Voo) foram responsáveis por 24% das respostas. Os outros 8% informaram que nunca trabalharam no aeroporto ou não responderam.

Gráfico 2 – Você trabalha ou já trabalhou em dos aeroportos citados acima (base contratual)? Caso sim, responda abaixo qual o setor.

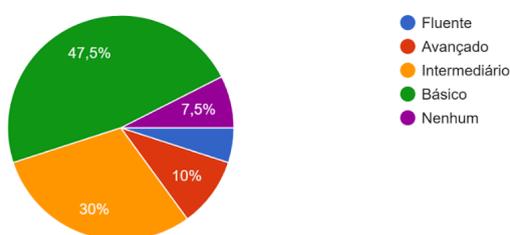


Fonte: Autores, 2024.

Já as próximas três questões foram voltadas para o conhecimento em Espanhol, Inglês e Libras dos profissionais.

O gráfico 3 apresenta que 92% dos profissionais têm algum conhecimento em espanhol, dentro dos níveis: Básico (47,5%), Intermediário (30%), Avançado (10%), Fluente (5%). Apenas 7,5% dos respondentes não têm conhecimento em Espanhol.

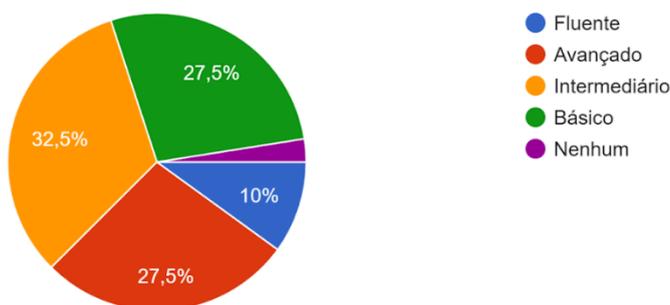
Gráfico 3 – Qual o seu nível de conhecimento em Espanhol?



Fonte: Autores, 2024.

Já o gráfico 4 aponta que um total de 97,5% dos respondentes tem algum conhecimento em Inglês, dentro dos níveis: Intermediário (35,5%), Avançado (27,5%), Básico (27,5%), Fluente (10%). Apenas 2,5% não tem conhecimento em inglês.

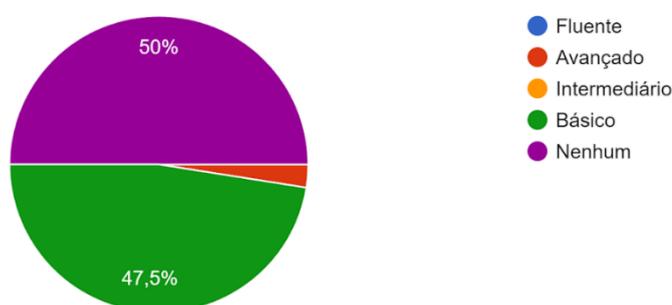
Gráfico 4 – Qual o seu nível de conhecimento em Inglês?



Fonte: Autores, 2024.

Já em relação à Libras (Língua Brasileira de Sinais) mostra que 50% das pessoas afirmam ter algum nível de conhecimento em Libras, sendo em sua maioria Básico com 47,5% e avançado com 2,5% das respostas. Os outros 50% afirmaram não ter conhecimento em Libras.

Gráfico 5 – Qual o seu nível de conhecimento em Libras (Língua Brasileira de Sinais)?

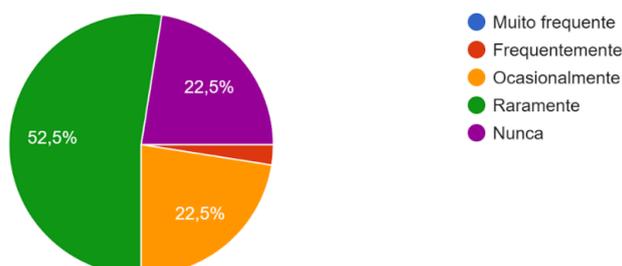


Fonte: Autores, 2024.

A sexta questão buscou identificar a frequência com que os profissionais atendem pessoas surdas.

Como apresentado no gráfico 6, apenas 22,5% responderam que nunca atenderam pessoas surdas. 77,5% das respostas mostram que a maioria dos profissionais realizam atendimento às pessoas surdas.

Gráfico 6 – Com que frequência você realiza o atendimento de pessoas surdas?

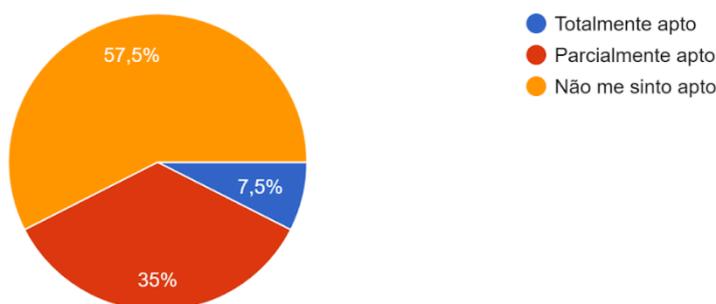


Fonte: Autores, 2024.

A sétima pergunta buscou entender se os profissionais se sentem aptos a atender uma pessoa surda de forma que garanta a autonomia dessa pessoa no aeroporto.

No gráfico 7, é possível analisar que apenas 7,5% dos entrevistados se sentem aptos a atender uma pessoa surda:

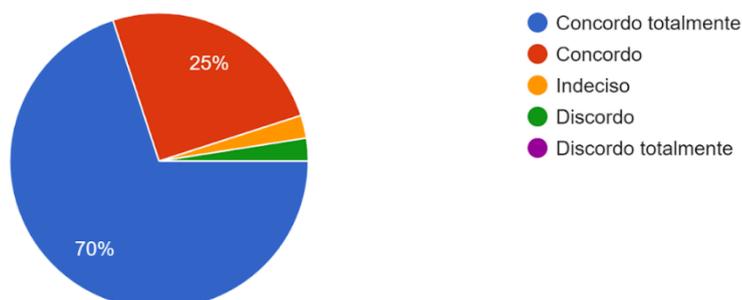
Gráfico 7 – Você se sente apto a atender uma pessoa surda de forma que garanta a autonomia dessa pessoa no aeroporto?



Fonte: Autores, 2024.

E para finalizar o questionário, o gráfico 8 apresenta a opinião dos entrevistados sobre tradução dos sites dos aeroportos em Libras. Cerca de 90% das respostas, afirmam que a tradução pode ajudar na autonomia da pessoa surda em sua viagem durante a permanência nos aeródromos.

Gráfico 8 – Você acredita que com a tradução, em Libras, dos sites dos aeroportos pode ajudar na autonomia da pessoa surda em sua viagem?



Fonte: Autores, 2024.

Os resultados deste questionário indicam a carência na capacitação dos profissionais dos aeroportos brasileiros para atender às necessidades das pessoas surdas, tendo em vista que metade dos respondentes afirmam não ter conhecimento em Libras e a necessidade de projetos comunicacionais nessa língua para garantir uma experiência mais inclusiva e acessível para todos os passageiros.

5.2.2 Dados das pessoas surdas e parentes ou amigos

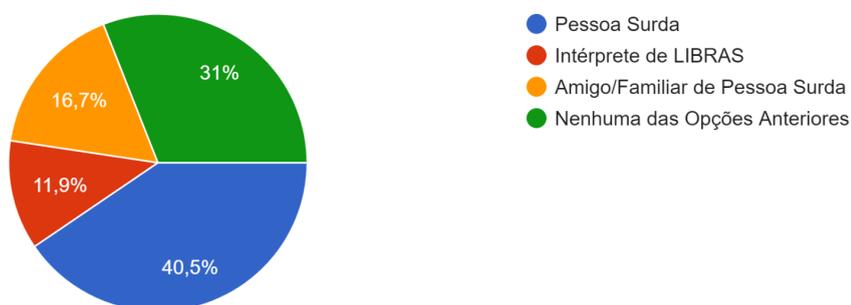
O segundo questionário foi direcionado especificamente às pessoas surdas, bem como aos intérpretes de Libras e amigos/familiares das mesmas. Este questionário foi concebido com o propósito de investigar a vivência desses indivíduos no contexto do Aeroporto do Recife, além de buscar suas percepções acerca da autonomia das pessoas surdas nesse ambiente.

O período de resposta do questionário abrangeu o intervalo de 01 a 11 de dezembro de 2023 e posteriormente, pelo baixo número de respondentes, foi reaberto no período de 23 de abril a 16 de maio de 2024, culminando em um total de 42 respostas. Em razão da limitada familiaridade dos autores com o público-alvo, encontraram obstáculos na obtenção de um número satisfatório de respostas, a disponibilidade de acessibilidade em Libras e a utilização da técnica de amostragem bola de neve foram essenciais nesse processo.

Na seção inicial do formulário, foi questionado aos respondentes se eram pessoas surdas, intérpretes de Libras, familiares/amigos de pessoas surdas, ou nenhuma das opções mencionadas. Tal questionamento objetivou direcionar os participantes para a próxima seção do questionário, de acordo com o seu perfil identificado.

Do total de respondentes, 17 pessoas se identificaram como surdas, correspondendo a 40,5% das respostas, 12 pessoas eram intérpretes de Libras ou familiares/amigos de pessoas surdas, representando 28,6% dos participantes e as outras 13 pessoas, com 31% das respostas, não se identificaram com o público-alvo do questionário.

Gráfico 9 – Você é:

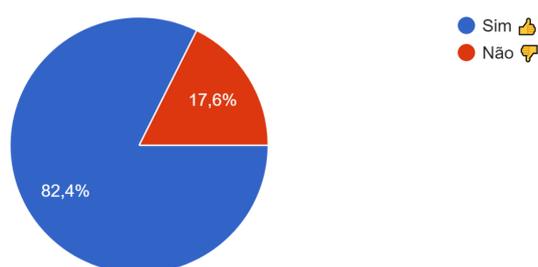


Fonte: Autores, 2024.

A primeira pergunta para as pessoas surdas teve como objetivo saber se eles são usuários de Libras. Essa pergunta foi desenvolvida baseada no fato de que nem todas as pessoas Surdas são usuários de Libras.

Do total de 17 pessoas surdas, apenas três delas não fazem uso da Língua Brasileira de Sinais (Libras), enquanto os outros 14, que representam mais de 82% dos respondentes, são usuários desta forma de comunicação.

Gráfico 10 – Você é usuário de Libras (Língua Brasileira de Sinais)?



Fonte: Autores, 2024.

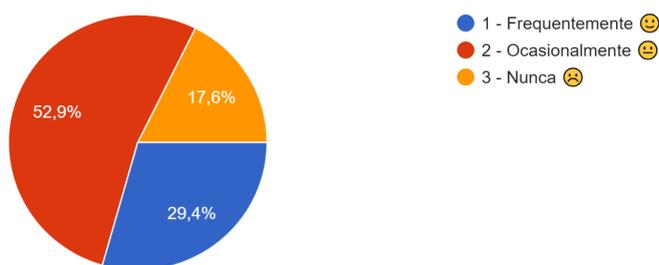
É possível que os participantes que indicaram não utilizar Libras possam recorrer a outras modalidades de comunicação, como leitura labial, expressão escrita em língua portuguesa ou até mesmo comunicação oral.

É importante ressaltar ainda que os respondentes que afirmaram utilizar Libras não necessariamente a utilizam como sua única forma de comunicação,

considerando as barreiras comunicacionais em Libras encontradas na sociedade, podendo recorrer a outros meios, embora com dificuldade, pela falta de opção, ou até mais à ajuda de amigos e familiares. Fato que pode gerar transtornos e dificultar o pertencimento da identidade cultural da comunidade surda.

Já a segunda pergunta busca entender se os entrevistados frequentam o Aeroporto do Recife, se sim, com qual frequência. O gráfico a seguir apresenta que quase 53% das pessoas surdas frequentam o Aeroporto do Recife ocasionalmente, enquanto 29% utilizam o ambiente frequentemente e quase 18% nunca frequentaram o aeroporto do Recife.

Gráfico 11 – Você utiliza o Aeroporto Internacional dos Guararapes - Gilberto Freire? Se sim, com qual frequência?



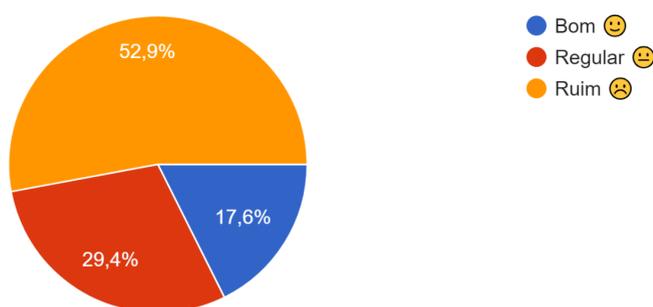
Fonte: Autores, 2024.

O resultado do gráfico acima pode ser avaliado de forma positiva, considerando a abrangência do questionário junto ao público-alvo, que são pessoas surdas que utilizam ou já utilizaram o Aeroporto do Recife. Porém há a presença de pessoas surdas que nunca utilizaram o ambiente estudado, fato que pode ocorrer por diversos motivos, no entanto, é essencial destacar que existem pessoas surdas que optam por não viajar devido à falta de acessibilidade comunicacional no referido ambiente.

Na terceira pergunta foi questionado sobre a opinião das pessoas surdas em relação a acessibilidade comunicacional (tradução para Libras, símbolos, intérpretes virtuais e outros) no Aeroporto do Recife. A maioria dos respondentes marcaram que a acessibilidade comunicacional é ruim, com quase 53% das respostas, enquanto

29% assinalaram que a acessibilidade é regular e aproximadamente 18% das pessoas surdas marcaram que a acessibilidade é boa

Gráfico 12 – Qual a sua opinião sobre a acessibilidade comunicacional (tradução para Libras, símbolos, intérpretes virtuais e outros) no Aeroporto Internacional Gilberto Freire dos Guararapes, Recife - PE?

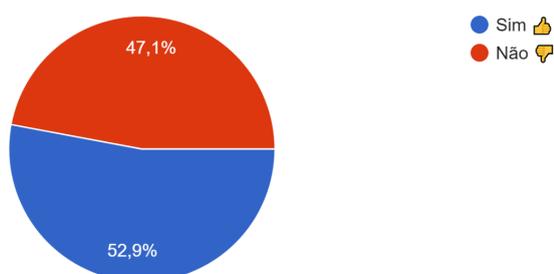


Fonte: Autores, 2024.

O resultado apresentado neste gráfico é resultado da falta de capacitação em Libras dos funcionários, como analisado nas respostas do questionário que foi voltado para os funcionários do Aeroporto, apresentado no tópico anterior, e da ausência de ferramentas assistivas tanto nas instalações do próprio aeroporto quanto em seu site.

A quarta pergunta para as pessoas surdas teve como objetivo compreender se os respondentes já enfrentaram algum problema, durante a sua permanência no aeroporto, como perder voo ou sentir dificuldade em localizar o seu portão de embarque, por falta de comunicação em Libras. Ao analisar o gráfico, identifica-se que a maioria das pessoas surdas enfrentam dificuldades, na qual 52,9% marcaram que sim, já os outros 47,1% marcaram que não enfrentaram problemas.

Gráfico 13 – Você já enfrentou algum problema, como perder voo ou sentir dificuldade em localizar o seu portão de embarque, por falta de comunicação em Libras?



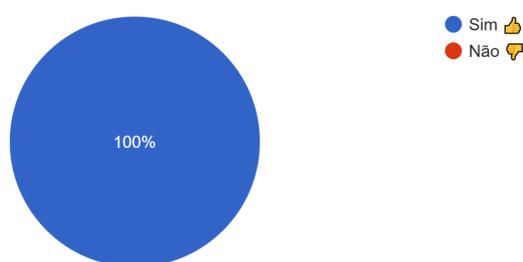
Fonte: Autores, 2024.

Com base no resultado gráfico apresentado, é plausível considerar que os respondentes surdos que assinalaram a ausência de dificuldades provavelmente não dependem exclusivamente do uso de Libras. Enquanto a maioria, que enfrentaram barreiras na comunicação, provavelmente tem a Libras como uma das principais formas de comunicação.

As duas últimas perguntas da sessão das pessoas surdas, apresenta a opinião dos entrevistados sobre tradução dos sites dos aeroportos em Libras e se possuem aparelho(s) eletrônico(s) com possibilidade de conexão a internet para acessar essa tradução através de QRCode.

Em relação ao aparelho telefônico, 100% das respostas foram positivas, como apresentado no gráfico a seguir:

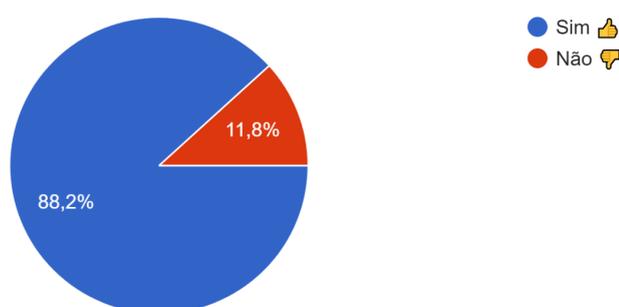
Gráfico 14 – Você possui aparelho(s) eletrônico(s) com possibilidade de conexão à internet?



Fonte: Autores, 2024.

Quanto à opinião dos entrevistados sobre a tradução dos sites dos aeroportos em Libras e sua influência na autonomia das pessoas surdas, a maioria expressou concordância, com 88,2% dos participantes afirmando que essa medida seria positiva. Em contrapartida, 11,8% dos entrevistados consideraram que essa ferramenta não contribuiria para a autonomia das pessoas surdas.

Gráfico 15 – Na sua opinião, caso houvesse um Código QR que levasse até o site do aeroporto com os dados atualizados dos voos, horários, portão de embarque e demais informações traduzidas em Libras, ajudaria na sua autonomia?



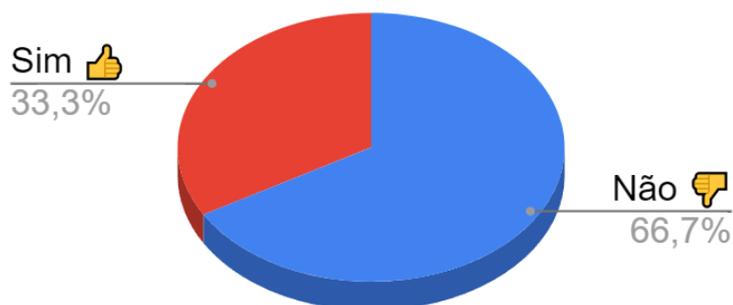
Fonte: Autores, 2024.

Já as respostas das pessoas que se identificaram como intérprete, amigo/familiar de pessoas surdas ou nenhuma das opções anteriores, foram direcionadas para outra seção e teve um total de 25 respondentes, sendo 12 pessoas que se identificam como Intérprete de Libras ou amigos/familiares de pessoas surdas e 13 que não se identificam com nenhuma das opções anteriores.

Para o levantamento de respostas, foram consideradas apenas as 12 respostas dos intérpretes ou amigos/familiares de pessoas surdas, tendo em vista que os outros respondentes não têm vínculo com o público-alvo desse projeto. Para isso, foram gerados gráficos a partir de uma planilha vinculada aos resultados do questionário.

Na primeira pergunta foi questionado se os respondentes são usuários de Libras. 66,7% dos respondentes afirmaram não ser usuários de Libras e os outros 33,3% são usuários de Libras. Analisando o perfil das pessoas, pode-se considerar que os intérpretes de Libras são aqueles que responderam afirmativamente à pergunta.

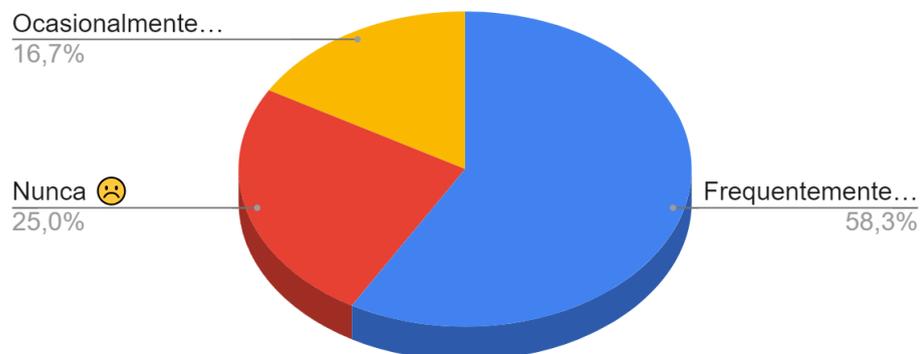
Gráfico 16 – Você é usuário de Libras (Língua Brasileira de Sinais)?



Fonte: Autores, 2024.

Em relação à utilização dessas pessoas do Aeroporto do Recife, a maioria utiliza o Aeroporto com frequência, correspondendo às 58,3% das respostas, enquanto 16,7% utilizam ocasionalmente e 25% nunca utilizaram esse equipamento.

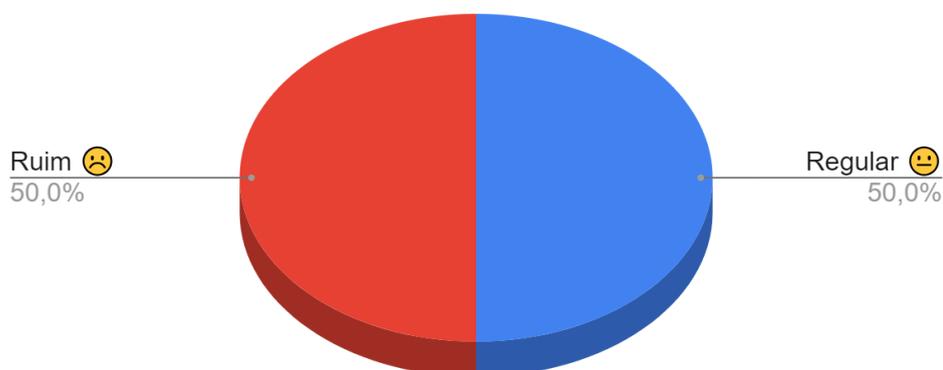
Gráfico 17 – Você utiliza o Aeroporto Internacional dos Guararapes - Gilberto Freyre? Se sim, com qual frequência?



Fonte: Autores, 2024.

Devido à proximidade dos respondentes com pessoas surdas, também foi solicitada a opinião deles sobre a acessibilidade comunicacional em Libras, em relação ao ambiente estudado. A opinião é dividida, igualmente, entre regular e ruim, nenhum dos respondentes assinalaram a opção “Bom”, indicando que há espaço para melhorias na acessibilidade comunicacional no aeroporto.

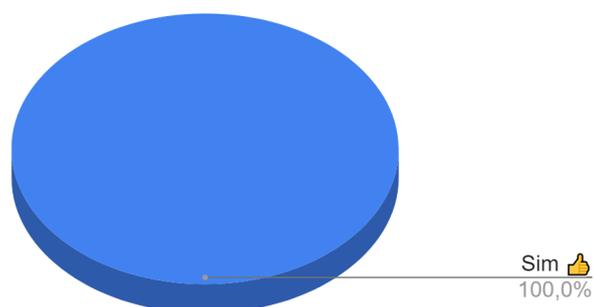
Gráfico 18 – Qual a sua opinião sobre a acessibilidade comunicacional para pessoas surdas (tradução para Libras, símbolos, intérpretes virtuais e outros) no Aeroporto Internacional Gilberto Freire dos Guararapes, Recife - PE?



Fonte: Autores, 2024.

A quarta indagou se os respondentes acreditam que, por falta das informações traduzidas em Libras, as pessoas surdas podem perder voo ou sentir dificuldade em localizar o seu portão de embarque. No gráfico abaixo mostra que 100% concordam que a ausência de acessibilidade em Libras pode impactar negativamente as pessoas surdas no ambiente do Aeroporto.

Gráfico 19 – Você acredita que, por falta das informações traduzidas em Libras, as pessoas surdas podem perder voo ou sentir dificuldade em localizar o seu portão de embarque, por exemplo?

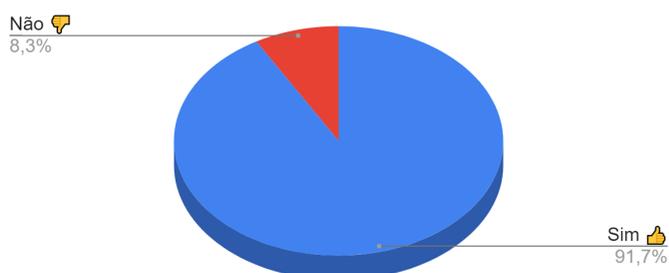


Fonte: Autores, 2024.

Já as duas últimas perguntas, também é indagado se o respondente possui aparelho(s) eletrônico(s) com possibilidade de conexão à internet e a opinião dos entrevistados sobre a tradução do site dos aeroportos em Libras, questionando se essa ferramenta poderia proporcionar mais autonomia às pessoas surdas no aeroporto.

Em relação ao aparelho telefônico, 91,7% das respostas apontaram que possui o aparelho.

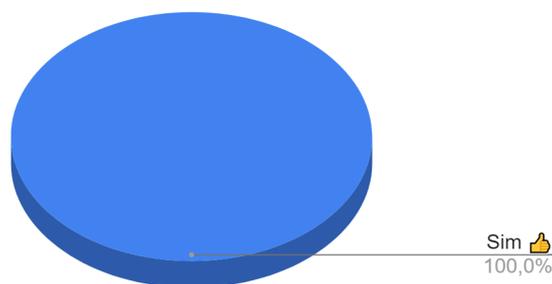
Gráfico 20 – Você possui aparelho(s) eletrônico(s) com possibilidade de conexão à internet?



Fonte: Autores, 2024.

Já em relação à opinião dos entrevistados sobre a tradução dos sites dos aeroportos em Libras e a autonomia das pessoas surdas, 100% dos entrevistados consideram útil um código QR para acessar informações em Libras.

Gráfico 21 – Na sua opinião, caso houvesse um Código QR que levasse até o site do aeroporto com os dados atualizados dos voos, horários, portão de embarque e demais informações traduzidas em Libras, ajudaria na autonomia da pessoa surda?



Fonte: Autores, 2024.

A análise dos dados apresentados aponta que a maioria das pessoas surdas enfrentam dificuldades comunicacionais no Aeroporto do Recife, como perder voos ou ter dificuldade em localizar o portão de embarque, devido à falta de comunicação em Libras. Estes resultados destacam a necessidade de medidas para melhorar a acessibilidade comunicacional em Libras no Aeroporto do Recife, visando atender às necessidades específicas da comunidade surda e garantir uma experiência mais inclusiva e igualitária para todos os passageiros.

Outrossim, as respostas positivas dos entrevistados sobre a tradução dos sites dos aeroportos em Libras e a possibilidade de acessá-los por meio de aparelhos eletrônicos com conexão à internet destacam a importância dessas iniciativas na promoção da autonomia e acessibilidade para pessoas surdas.

6 LOCALIZAÇÃO E ABRANGÊNCIA

O Aeroporto Internacional dos Guararapes Gilberto Freyre fica localizado na cidade do Recife, na Imbiribeira.

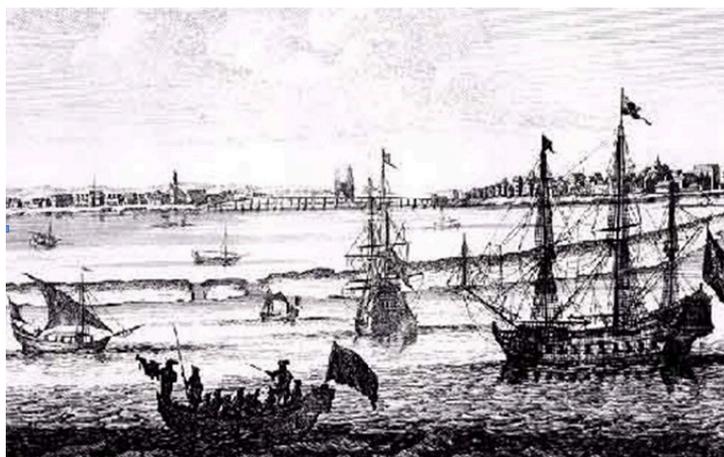
6.1 CARACTERIZAÇÃO HISTÓRICA

A origem da Cidade do Recife retoma a terceira década do século XVI, quando era uma estreita praia de areia protegida por uma fileira de recifes de corais. Tendo em vista as suas condições, o Recife se tornou uma zona portuária, fato que impulsionou o comércio e o desenvolvimento da cidade.

No século XVII, com o desenvolvimento da economia, o porto prosperou, favorecendo a expansão do povoado desenvolvido em forma de cidade. A indústria açucareira também se desenvolveu, às margens do rio passaram a ser ocupadas

por engenhos e casas de campo, e o rio tornou-se uma rota navegável para escoamento do produto.

Figura 2 – Recife do século XVII



Fonte: Prefeitura do Recife, 2013.

Devido ao potencial do local, em 1630 os holandeses invadiram e incendiaram Olinda, então capitania de Pernambuco, ocupando as terras baixas do Recife, no entanto, colonos, soldados, moradores de Olinda e imigrantes judeus começaram a ocupar a cidade do Recife.

A partir do século XVIII, o desenvolvimento da cidade assentou no comércio exterior, e a urbanização de Portugal afetou os antigos territórios holandeses, em destaque as ruas estreitas que conduziam a socalcos e onde se destacavam os edifícios religiosos. (Prefeitura do Recife, 2014 apud IBGE, c2023).

Figura 3 – Planta da vila do Recife 1760 (século XVIII):



Fonte: Prefeitura do Recife, 2013.

Atualmente, a cidade do Recife conta com aproximadamente 1.488.920 milhão de habitantes, com uma extensão territorial de 218,843 km², segundo o IBGE (2022) e sua economia destaca-se no setor terciário, setor tecnológico e serviços turísticos.

6.2 CARACTERIZAÇÃO TURÍSTICA

Com base nas estatísticas da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), Recife garantiu o terceiro lugar entre os destinos turísticos mais procurados do Brasil. No período de janeiro a outubro de 2023, foram registrados um total de 73 mil pousos na cidade, sendo que uma parcela significativa de 21 mil ocorreu nos últimos três meses (Folha de Pernambuco, 2023).

A capital de Pernambuco cativa os visitantes com sua notável diversidade cultural, paisagens naturais de tirar o fôlego e uma rica história com maravilhas arquitetônicas que servem como testemunho do seu passado, permitindo que os visitantes compreendam a sua história e cultura através de edifícios e construções.

A cidade é repleta de pontos turísticos cativantes, um dos principais destinos é o Recife Antigo, onde abriga o Marco Zero, os principais museus da Cidade, feiras artesanais, além de hospedar o maior polo tecnológico do País, o Porto Digital.

Figura 4 – Marco Zero, principal cartão postal do Recife



Fonte: Pulquério, Sol /Prefeitura do Recife, 2015.

A poucos quilômetros de Recife fica o Centro Histórico de Olinda, “segunda cidade brasileira a ser declarada Patrimônio Histórico e Cultural da Humanidade pela Unesco, em 1982” (IPHAN, 2014).

Recife também é famoso por suas festas populares, incluindo o Carnaval, festa de São João e festivais, que atraem turistas de todos os cantos do Brasil e de outros lugares.

Figura 5 – Carnaval de Recife 2020



Fonte: Governo do Estado de Pernambuco, 2021.

Além disso, a gastronomia local também é um ponto forte, com pratos deliciosos regionais, eventos e iniciativas da Abrasel para conquistar o

reconhecimento gastronômico de Recife, a capital pernambucana surgiu como destaque gastronômico em 2023, quando conquistou um lugar entre as 100 cidades mais influentes do setor, como evidenciado por sua inclusão no ranking da plataforma TasteAtlas (ABRASEL, 2024).

Ademais, é importante destacar o turismo de sol e praia que a capital proporciona aos seus visitantes, além de possuir belas praias em sua Cidade, Recife é a principal meio de acesso para as Praias de Porto de Galinhas, Carneiros e para Ilha de Fernando de Noronha, destinos muito procurados pelos brasileiros.

Figura 6 – Praia de Boa Viagem



Fonte: Pulquério, Sol /Prefeitura do Recife, 2015.

Depois da pandemia da Covid-19, muitos setores passaram por desafios e precisam se adaptar, dessa forma, a gestão do turismo da cidade do Recife surgiu com novas estratégias para o retorno dessa atividade. Segundo o Anuário do Observatório de Turismo de Recife, em 2022, apesar de alguns desafios pós-pandêmicos, a capital pernambucana deu sinais de recuperação econômica no primeiro semestre, tendo em vista que as receitas do município, bem como os setores hoteleiro e aéreo, tiveram um crescimento positivo. Já no segundo semestre a recuperação do turismo atingiu um marco significativo, nesse período foram introduzidas novas rotas e frequências que ligam o Nordeste do Brasil ao resto do mundo (Observatório de Turismo de Recife, 2022).

Sobre a parte de acessibilidade, a gestão da Cidade do Recife busca iniciativas públicas de inclusão e acessibilidade para todos. Entre os projetos,

podemos destacar o “Praia Sem Barreiras” desenvolvido pela Empresa Pernambucana de Turismo (EMPETUR) e gerenciado pela Prefeitura do Recife em parceria com o Centro Universitário Maurício de Nassau, que tem como objetivo de garantir que todas as pessoas com deficiência com e/ou mobilidade reduzida, tenham momentos de lazer na praia de Boa Viagem. Esse projeto conta com equipamentos e com uma equipe especializada para o acompanhamento (Prefeitura do Recife, 2022).

Figura 7 – projeto que oferece banho de mar assistido às pessoas com deficiência



Fonte: Prefeitura do Recife, 2022.

Outro projeto que faz parte do turismo acessível é o “Recife é pra Sentir” que oferece iniciativas destinadas à população cega e com baixa visão, na área do Marco Zero, com a implementação um corrimão que possui equipamentos acessíveis em Braille que apresentam a paisagem ali existente, centre um trecho às margens do Rio Capibaribe e próximo aos armazéns, incluindo o Parque de Esculturas Francisco Brennand (Prefeitura do Recife, 2022).

Figura 8 – Vista Tátil do Parque das Esculturas Francisco Brennand

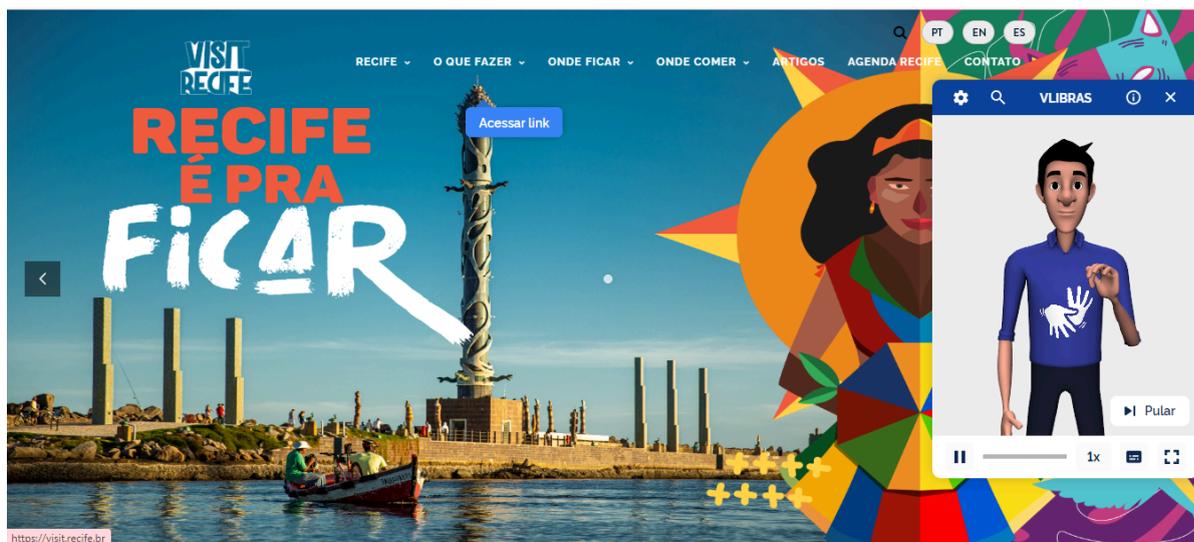


Fonte: Prefeitura do Recife, 2022.

Além disso, existem vários equipamentos turísticos em Recife, como museus, que buscam acessibilidade para as pessoas com deficiência, porém em sua maioria são voltados para a mobilidade e deficiência visual, faltando projetos em Libras para facilitar a comunicação com as pessoas surdas.

Em relação à promoção de informações turísticas por meio digital, a Cidade do Recife conta com um site oficial, chamado Visit Recife, neste site o turista consegue encontrar informações sobre os destinos turísticos, atrações e serviços disponíveis na cidade, de grande importância para dar suporte ao turista durante a sua visita. Este site conta com acessibilidade digital em Libras e atende às necessidades das pessoas surdas ou com deficiência auditiva, o que enriquece a experiência turística como um todo, promovendo a inclusão e diversidade.

Figura 9 – Tradutor de Libras no site Visit.Recife



Fonte: Site Visit.Recife, 2024

6.3 ABRANGÊNCIA DO PROJETO

O Aeroporto Internacional de Recife/Guararapes – Gilberto Freyre compõe o Bloco Nordeste junto com outros cinco aeroportos regionais (Maceió, Aracaju, João Pessoa, Campina Grande e Juazeiro do Norte) e um dos cinco que possuem operações regulares de transporte de passageiros, juntamente com o Aeroporto Internacional de Petrolina, Aeroporto de Fernando de Noronha, Aeroporto de Serra Talhada, e o Aeroporto de Caruaru. No ano de 2019, o aeroporto foi concedido à iniciativa privada em leilão pelos próximos 30 anos, conforme contrato de concessão assinado com a Agência Nacional de Aviação Civil (Anac). A atual administradora é a Aena Desarrollo Internacional.

Sendo um dos mais fundamentais equipamentos turísticos existentes, o aeroporto é um dos principais pontos de entrada e saída para os turistas no estado de Pernambuco, recebendo mais de 8,5 milhões de passageiros por ano (AENA BRASIL, 2019), tornando-o um dos principais aeroportos do Brasil e o principal da região Nordeste. É o terminal aeroportuário mais movimentado do Norte-Nordeste do Brasil, e o oitavo aeroporto brasileiro em movimento, segundo o Diário de Pernambuco (2017).

Localizado a 12 km do centro do Recife, o aeroporto atende a movimentações de passageiros domésticos, ou seja, de voos nacionais, e internacionais. Opera 24

horas por dia e seu nome é uma alusão ao fato histórico das Batalhas dos Guararapes, ocorridas no período colonial brasileiro sobre o Morro dos Guararapes, situado em sua lateral oeste.

Construído antes da II Guerra Mundial, no final da década de 1940, o aeroporto passou a ter grande importância no tráfego aéreo. Em julho de 1948 o então presidente Eurico G. Dutra transformou o aeroporto do Recife em Aeroporto dos Guararapes. A nomenclatura do aeroporto foi novamente alterada em dezembro de 2001, passando a ser o Aeroporto Internacional dos Guararapes – Gilberto Freyre.

Figura 10 – Foto Antiga do Aeroporto do Recife



Fonte: Revista Algomais, 2018.

Figura 11 – Foto histórica do desembarque de passageiros no Recife



Fonte: Revista Algomais, 2018.

Em 2022, o aeroporto internacional dos Guararapes contava com uma área Bruta Locável (ABL) de 6.811,29 m², dividido no térreo, 1º e 2º andar possuindo uma variedade de lojas e serviços para o turista, além de uma capacidade para receber em média 16,5 Milhões de passageiros por ano, podendo ser acessado de carro, táxi, metrô ou ônibus (AENA, 2020). Ademais, contava com um pátio de 21 posições de aeronaves dotadas de jetways (conectores climatizados); 64 balcões de check-in e 2.120 vagas de estacionamento.

Em dezembro de 2023, a atual administradora do aeroporto inaugurou as obras da reforma (iniciadas em 2022), com uma ampliação de aproximadamente 24 mil metros quadrados, aumentando em cerca de 60% a sua capacidade de passageiros.

Com um investimento de cerca de R\$ 2 Bilhões (segundo o G1), as melhorias no aeroporto incluíram: Nova área de embarque internacional; Quatro novas pontes de embarque; Ampliação no número de lojas e restaurantes; Automação de processos de imigração, embarque e processamento de bagagens; Além de novas posições de paradas para aeronaves. De acordo com a Infraero, sua pista tem 3.100 metros de extensão.

Atualmente, o aeroporto do Recife é um dos principais hubs (centro de conexão de voos) da Azul Linhas Aéreas, utilizado para conectar todos os principais aeroportos do Nordeste, sendo um total de 31 destinos operados, cerca de 600 funcionários e mais de 2.100 voos mensais (Aeroflap, 2021).

O Aeroporto Internacional do Recife/Guararapes - Gilberto Freyre, conta com um site disponibilizado pela Aena Brasil. Este recurso é fundamental tanto para os turistas que utilizam o terminal aéreo quanto para quem busca detalhes sobre voos, comodidades, instalações e acessibilidade ao aeroporto. Esta plataforma online oferece uma infinidade de informações importantes como Voos e horários, serviços disponíveis, informações sobre a infraestrutura do aeroporto, dicas de viagens, notícias e atualizações.

Figura 12 – Tela inicial do site do aeroporto do Recife



FONTE: Site Aena Brasil - Aeroporto Internacional do Recife Guararapes - Gilberto Freyre, 2024.

7 DETALHAMENTO DO PROJETO

O projeto consiste na tradução, em Libras, do site do Aeroporto Internacional dos Guararapes, no Recife.

Após a análise dos sites traduzidos, a ferramenta escolhida para este projeto foi a HandTalk, porém não sendo descartadas os demais plug-ins. A escolha do Plugin Handtalk se deu pela sua praticidade e eficácia.

A hand Talk trabalha com licenças de 12, 24 e 36 meses, com direito a:

- Traduções ilimitadas do português para Libras ou inglês para ASL;
- Traduções de imagens descritas com textos alternativos;
- Tradução em versão mobile;
- Recursos Assistivos.

O foco do projeto é a tradução do português para Libras. Ao contratar o Hand talk Plugin, é disponibilizado no site um botão com o sinal de acessibilidade em de Libras, como representado na figura 13:

Figura 13 – Simulação do Plugin de acessibilidade no site do Aeroporto do Recife.



Fonte: Site Aena Brasil – Aeroporto Internacional do Recife dos Guararapes – Gilberto Freyre (modificado pelos autores, 2024).

Na página do site oficial da Aena Brasil, nenhuma modificação de layout será necessária. A possibilidade de tradução dar-se-á com a inclusão do botão virtual com o símbolo de Libras (padrão em muitos sites brasileiros traduzidos).

Após acionar o botão virtual, uma janela é aberta com um avatar virtual, assim que a janela abrir, você pode clicar no texto e nas imagens com descrições que o avatar fará a tradução simultânea, traduzindo o conteúdo textual, selecionado pelo usuário, em Libras.

Figura 14 – Simulação do avatar virtual no site do Aeroporto do Recife.



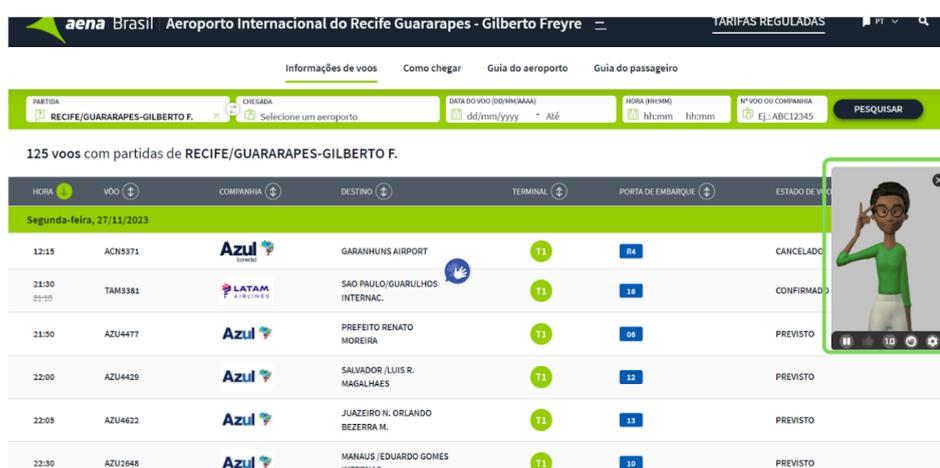
Fonte: Site Aena Brasil – Aeroporto Internacional do Recife dos Guararapes – Gilberto Freyre (modificado pelos autores, 2024).

Figura 15 – Simulação da tradução automática de Libras, pelo avatar, na tela inicial do site do Aeroporto do Recife.



Fonte: Site Aena Brasil – Aeroporto Internacional do Recife dos Guararapes – Gilberto Freyre (modificado pelos autores, 2024).

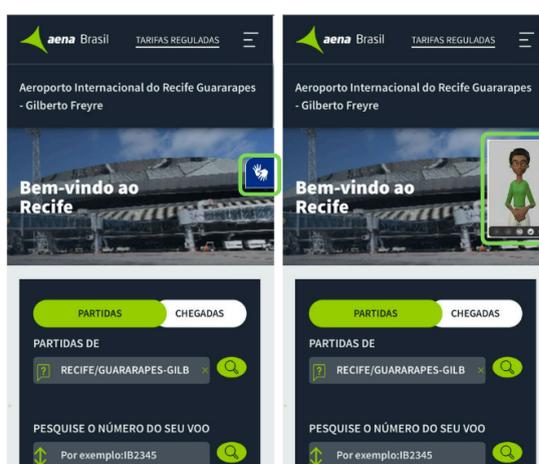
Figura 16 – Simulação da tradução automática de Libras, pelo avatar, na tela de voos do site do Aeroporto do Recife.



Fonte: Site Aena Brasil – Aeroporto Internacional do Recife dos Guararapes – Gilberto Freyre (modificado pelos autores, 2024).

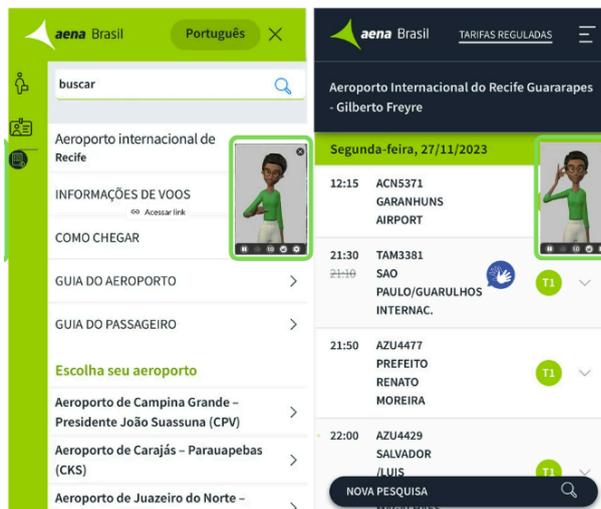
Pensando também na praticidade para o usuário, essa ferramenta também funcionará em smartphones, permitindo que as pessoas surdas, durante a sua permanência no aeroporto, recebam informações claras sobre os seus voos, de forma atualizada. As imagens a seguir representam o site da Aena Recife com a ferramenta assistiva na versão para smartphones:

Figura 17 – Simulação da tradução automática de Libras, pelo avatar, na tela inicial do site do Aeroporto do Recife, versão para smartphone.



Fonte: Site Aena Brasil – Aeroporto Internacional do Recife dos Guararapes – Gilberto Freyre (modificado pelos autores, 2024).

Figura 17 – Simulação da tradução automática de Libras, pelo avatar, no menu e tela de voos do site do Aeroporto do Recife, versão para smartphone.



Fonte: Site Aena Brasil – Aeroporto Internacional do Recife dos Guararapes – Gilberto Freyre (modificado pelos autores, 2024).

7.1 PÚBLICO-ALVO

A proposta tem como público-alvo as pessoas surdas que utilizam o aeroporto do Recife durante a sua viagem e têm a Língua Brasileira de Sinais como principal meio de comunicação.

7.2 OBJETIVOS E METAS

7.2.1 Objetivos

O objetivo deste projeto consiste na inclusão social das pessoas surdas brasileiras durante as suas viagens, na qual busca reduzir as barreiras comunicacionais e facilitar o entendimento dessas pessoas sobre os processos iniciais da sua viagem (Check-in, Embarque, Desembarque, Serviços disponíveis no aeroporto e outros).

São os objetivos específicos deste projeto:

- Democratizar o acesso às informações das pessoas surdas brasileiras no site do Aeroporto Internacional do Recife administrado pela AENA Brasil;
- Alcançar melhorias na acessibilidade comunicacional para pessoas surdas brasileiras durante suas viagens;
- Melhorar a experiência e autonomia turística das pessoas surdas durante a durante a sua passagem no aeroporto;
- Incentivar as pessoas surdas brasileiras a viajarem com mais frequência;
- Incentivar projetos de acessibilidade comunicacional no aeroporto do Recife.

7.2.2 Metas

Para alcançar os objetivos citados, foram definidas as seguintes metas:

- Em 1 mês montar uma equipe de profissionais capacitados para a realização do projeto;
- Em 2 meses, realizar reuniões com a empresa Hand Talk, a fim de compreender o melhor plano oferecido para implementação da ferramenta assistiva no site do Aeroporto do Recife, a fim de alinhar o projeto e as etapas para a realização do mesmo;
- Em 3 meses, realizar reuniões com a equipe de profissionais para o planejamento e preparação do projeto, além de realizar reunião com a administradora do aeroporto e realizar a contratação com a empresa responsável pela tradução;
- Entre os meses 4-8 realizar testes da ferramenta e criar o plano do projeto de divulgação realizado pela equipe de marketing.
- No mês 9, lançar a nova ferramenta e intensificar a divulgação.
- Entre o mês 9-12 realizar reuniões periódicas, a fim de monitorar e avaliar os resultados e verificar as possíveis necessidades de alterações no projeto e/ou melhorias nos programas de divulgação do mesmo;
- A longo prazo, alcançar um maior número de pessoas surdas no aeroporto e no turismo e influenciar novos projetos de acessibilidade comunicacional em Libras no aeroporto.

7.3 PLANO OPERACIONAL

7.3.1 Etapa de planejamento

- Elaborar o plano de ações junto com a equipe de profissionais;
- Contratar a equipe do Hand Talk para a implementação da ferramenta assistiva no site do aeroporto do Recife;
- Produzir mídias de divulgação acessíveis.

7.3.2 Etapa de desenvolvimento

- Codificação (Etapa em que será inserido um javascript disponibilizado pela equipe do Hand Talk no site do aeroporto do recife);
- Testes.

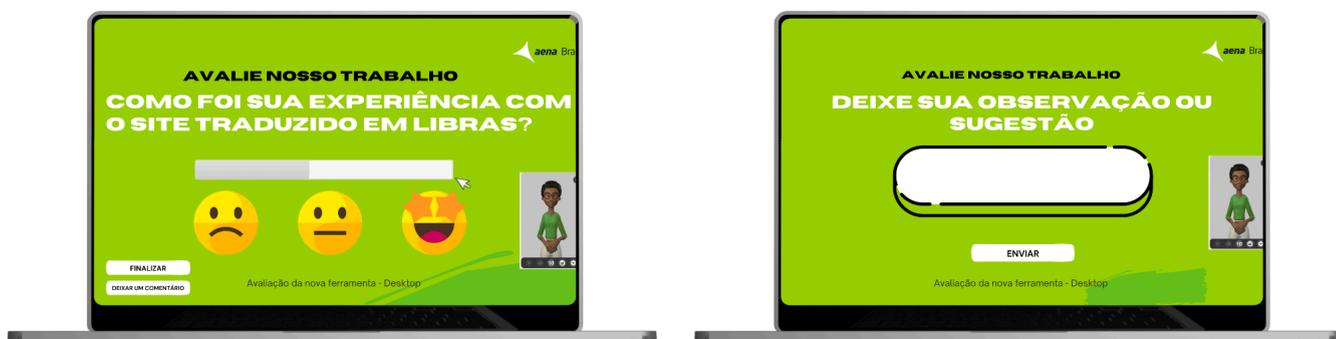
7.3.3 Etapa de execução e lançamento

- Divulgação nos telões do aeroporto
- Publicação na rede social da administradora do aeroporto (Aena);
- Disponibilizar placas com QR code para o site do aeroporto.

7.3.3 Etapa de avaliação

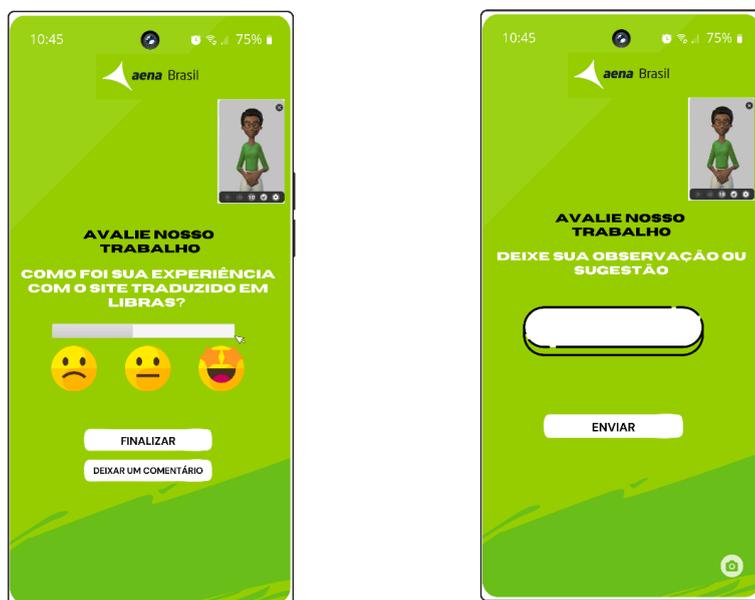
- Avaliação do Site através de avaliação de acessibilidade para verificar se o site está de acordo com os padrões e diretrizes de acessibilidade, como as diretrizes de acessibilidade para conteúdo da web (WCAG).
- Monitorar o aumento do tráfego do site e o tempo médio gasto por usuários surdos após a implementação de ferramenta assistiva;
- Realizar pesquisas a fim de coleta de feedback de usuários surdos sobre a experiência da utilização do site após a implementação das ferramentas de acessibilidade em Libras.

Figura 18 – Simulação da etapa de avaliação - Versão Desktop



Fonte: Autores, 2024

Figura 19 – Simulação da etapa de avaliação - Versão Mobile



Fonte: Autores, 2024

7.4 MEDIDAS DE IMPLEMENTAÇÃO

7.4.1 Medidas legais

A principal legislação no Brasil que aborda a acessibilidade em Libras (Língua Brasileira de Sinais) em sites é a Lei Brasileira de Inclusão de Pessoas com Deficiência, também conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência, Lei nº 13.146/2015. Esta Lei estabelece diretrizes para a promoção da acessibilidade na sociedade.

Para este projeto pode-se destacar o Capítulo II do Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), que trata do acesso à informação e à comunicação para as pessoas com deficiência.

Este capítulo cita diretrizes importantes para garantir que essas pessoas tenham acesso igualitário às informações e à comunicação.

Em seu art. 63 a Lei dispõe sobre a obrigatoriedade à acessibilidade digital direcionados a pessoas com deficiência e garantindo o acesso a informações disponíveis nos sites:

É obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no País ou por órgãos de governo, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente. (Brasil, 2015, cap. IV, Seção II).

Ademais, o Art. 69 do mesmo capítulo dispõe que o poder público deve garantir que informações corretas e claras sobre produtos e serviços sejam prestadas por qualquer meio de comunicação, inclusive em ambientes virtuais.

A Lei Brasileira de Inclusão (LBI) também visa sobre o uso da tecnologia assistiva e ou direito da pessoa com deficiência a esse tipo de tecnologia, que ajuda na sua autonomia. Capítulo III, Art. 74: “É garantido à pessoa com deficiência acesso a produtos, recursos, estratégias, práticas, processos, métodos e serviços de tecnologia assistiva que maximizem sua autonomia, mobilidade pessoal e qualidade de vida “.

7.5 ESTRATÉGIAS E PROPOSTAS PRELIMINARES

7.5.1 Ações A Serem Desenvolvidas

- Estimar o valor da proposta do produto.
- Realizar contratação da ferramenta de tradução de Libras da Hand Talk.
- Disponibilizar QR Codes ao longo do aeroporto com o link do site da AENA traduzido;
- Divulgar a nova ferramenta;

7.5.2 Recursos Profissionais Necessários

A contratação dos profissionais, para a implementação da ferramenta assistiva em Língua Brasileira de Sinais (Libras) em seu site, será realizada através de um contrato de prestação de serviços entre o Aeroporto do Recife e uma empresa de consultoria de acessibilidade, acrescido de profissionais da área do turismo e tecnologia.

- Consultoria de Acessibilidade: Empresa especializada contratada para fornecer orientações e assegurar a conformidade com as normas de acessibilidade.
- Gestor de Turismo: Responsáveis pelo planejamento e operacionalização do geral do projeto, assegurando que todas as necessidades do setor de turismo sejam atendidas.
- Web Designer: Ficará responsável por identificar se todos os elementos dos sites estão acessíveis e claramente visíveis para a boa funcionalidade da ferramenta assistiva que será implantada e indicar possíveis adaptações, se necessário. Além do mais, atuará junto com a empresa que fornecerá a ferramenta e realizará testes.
- Desenvolvedor Web: Responsável pela implementação da tradução virtual no site, integração da ferramenta assistiva, junto com a empresa que disponibiliza a ferramenta.

- Equipe de marketing⁴ Responsáveis pelo planejamento estratégico para a divulgação do projeto, pesquisa de mercado, desenvolvimento do produto visual para a divulgação, além da análise dos resultados, feedback e melhoria contínua.

7.5.3 Estratégias Promocionais

Levando em consideração o conhecimento das pessoas surdas sobre a tradução site, o projeto conta com a divulgação da implementação dessa nova ferramenta, com propagandas acessíveis, através dos telões e redes sociais disponibilizados pela própria administradora da área, com vídeos em Libras, bem como a distribuição de QR Codes ao longo do aeroporto que levam o usuário direto ao site da Arena traduzido.

- Elaboração da propaganda acessíveis em Libras em vídeo e arte;
- Uso das redes sociais para divulgação do projeto;
- Propagandas em mídias de comunicação do aeroporto.

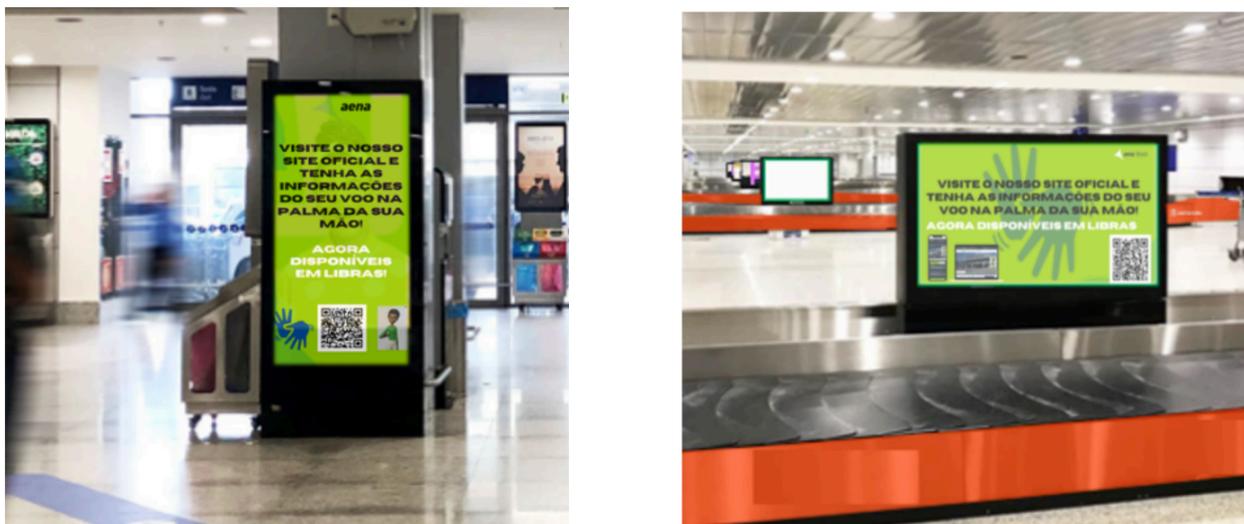
Figura 20 – Sugestões de artes para divulgação da nova ferramenta.



Fonte: Autores, 2024

⁴ A equipe de marketing não fará parte do contrato de consultoria. Será utilizado a própria equipe do Aeroporto tendo em vista que a Aena se trata de uma empresa multinacional e já tem uma imagem comercial padronizada.

Figura 21 – Simulação das divulgações nos telões do aeroporto.



Fonte: Autores, 2024

Figura 22 – Destaque na página do Instagram para falar sobre o projeto.



Fonte: Aena Brasil, 2024 (alterado pelos autores).

Figura 23 – Sugestão de arte para divulgação no Instagram



Fonte: Autores, 2024

7.5.4 Possíveis Fontes De Recursos

- Taxa de aeroporto: Refere-se a uma taxa imposta aos passageiros que utilizam um aeroporto. Esta taxa tem como objetivo cobrir as despesas referentes à manutenção e gestão do aeroporto, bem como à implementação de melhorias e ampliações nas instalações. Essa taxa é vinculada ao custo da passagem aérea e transferida da companhia aérea para a gestão aeroportuária. O valor médio da taxa cobrada no aeroporto Recife é de R\$56,22 para destinos domésticos e R\$223,94 para destinos internacionais.

7.6 ORÇAMENTO

Para estimar os custos associados à implementação deste projeto, foi realizado um levantamento dos valores dos recursos necessários. Este

levantamento foi realizado através de pesquisa na internet e depois foi realizada uma média dos valores apresentados em diferentes sites.

O orçamento está dividido por tabelas de acordo com a categoria dos recursos, apresentando o valor, quantidade, meses necessários, valor unitário de cada recurso e valor total, como pode- se observar a seguir:

Tabela 1 – Orçamento Recursos Profissionais⁵

	QUANTIDADE	MESES	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
Gestor de Turismo	2	12	R\$ 5.000,00	R\$ 120.000,00
Consultoria de Acessibilidade*	1	12	R\$ 16.500,00	R\$ 198.000,00
Desenvolvedor Web	1	12	R\$ 4.500,00	R\$ 54.000,00
Web designer	1	12	R\$ 4.000,00	R\$ 48.000,00
VALOR TOTAL DOS RECURSOS PROFISSIONAIS	R\$ 420.000,00			

Fonte: Autores, 2024

Esta primeira tabela refere-se aos profissionais que irão compor a equipe nas etapas de planejamento até a execução do projeto. O contrato terá uma duração de 12 meses, a contar da data de assinatura, durante os quais serão realizadas todas as etapas necessárias para a implementação da ferramenta assistiva.

Foram apresentados os valores mensais de acordo com a média salarial de consultoria de cada profissional apresentado, bem como o valor total referente ao período programado para a realização dos serviços e o custo total de toda a equipe levando em consideração o tempo estimado mais o suporte técnico.

Tabela 2 – Orçamento Recursos Materiais

	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
Placa de Acrílico - QR CODE	150	R\$ 45,00	R\$ 6.750,00
Notebook	6	R\$ 3.480,00	R\$ 20.880,00
Resma - A4	50	R\$ 33,12	R\$ 1.656,00
Impressora Multifuncional	1	R\$ 1.720,00	R\$ 1.720,00
Caneta Esferográfica (Caixa)	3	R\$ 48,00	R\$ 144,00
Caderno Universitário	15	R\$ 12,50	R\$ 187,50
Bloco de Notas	25	R\$ 3,50	R\$ 87,50
VALOR TOTAL DOS RECURSOS MATERIAIS	R\$ 31.425,00		

Fonte: Autores, 2024

⁵ O valor da consultoria de acessibilidade foi baseado no Chat Gpt. Nas coordenadas foram citadas a proposta do projeto, a duração e abrangência.

A segunda tabela apresenta os materiais necessários para a elaboração do projeto. Esses materiais são de extrema importância, pois ajudam em todos os processos do projeto, auxiliando na organização, comunicação, planejamento e execução do projeto.

Tabela 7 – Orçamento Serviços de Tradução

	QUANTIDADE	MESES	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
Plugin Hand Talk*	1	12	R\$ 13.500,00	R\$ 13.500,00
Personalização do Avatar	1	12	R\$ 125,00	R\$ 1.500,00
*O valor do plugin é unitário para o serviço de 12 meses.				
VALOR TOTAL SERVIÇOS DE TRANSCRIÇÃO	R\$ 15.000,00			

Fonte: Autores, 2024

A terceira tabela refere-se aos custos para a contratação do Plugin da Hand Talk. Para ter uma estimativa do orçamento, foi enviado um formulário para a equipe da Hand Talk para verificar os valores do serviço, eles possuem planos a partir de R\$7.188,00 para 12 meses. Porém, o valor varia de acordo com o tráfego de acesso do site, sendo necessário uma análise mais detalhada.

Dessa forma, para chegar no resultado do valor total apresentado na tabela acima, além do preço base fornecido pela empresa, foram analisados contratos de serviços da Hand Talk que estão disponíveis na internet, levando em consideração sites com grande tráfego de acessos.

Tabela 4 – Orçamento Total do Projeto

	VALOR TOTAL
Recursos Profissionais	R\$ 420.000,00
Recursos Materiais	R\$ 31.425,00
Serviço de Transcrição	R\$ 15.000,00
VALOR TOTAL DO PROJETO	R\$ 466.425,00

Fonte: Autores, 2024.

Realizar a contratação e inserir o Plugin da Hand Talk no Site do Aeroporto do Recife.				x								
Realizar testes da nova ferramenta					x	x						
Elaborar o plano de divulgação e iniciar					x	x	x	x				
Lançamento da nova ferramenta									x			
Intensificar a divulgação nos painéis do Aeroporto, nas redes sociais da Aena e disponibilizar as placas de QrCode.									X			
Monitoramento e avaliação dos resultados.									x	x	x	x

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O caminho para a acessibilidade de pessoas surdas brasileiras no Aeroporto dos Guararapes – Gilberto Freyre é longo, mas possível. Esta pesquisa revela um cenário complexo e desafiador, mas também repleto de oportunidades para progressos significativos.

A inclusão das pessoas surdas na sociedade é mister para garantir a equidade e o respeito pelos direitos humanos. Ademais a acessibilidade não é apenas uma questão de conformidade legal, mas também uma responsabilidade ética e social. Promover a acessibilidade significa proporcionar autonomia e igualdade de oportunidades.

O objetivo do presente trabalho foi investigar e propor melhorias à acessibilidade comunicacional em Libras para pessoas surdas nos aeroportos, com foco no Aeroporto do Recife. Para isto, foi utilizado uma fundamentação teórica baseada em autores especializados em Inclusão da pessoa com deficiência auditiva, turismo, turismo acessível e aeroportos.

No Brasil, existem inúmeros obstáculos que impedem a acessibilidade dos indivíduos surdos. Estes desafios incluem limitações financeiras, barreiras comportamentais e uma escassez de especialistas qualificados. No entanto, cada

obstáculo representa uma oportunidade de avanço e desenvolvimento.

Para superar estas barreiras, é crucial o trabalho em conjunto do governo local, as organizações não governamentais, o setor privado e a comunidade surda. Dessa forma, também foram apresentadas Leis brasileiras, como a Lei Brasileira de Inclusão (Nº 13.146/2015), que trazem diretrizes para a promoção de uma sociedade inclusiva e a Lei Geral do Turismo (Nº 11.771/2008) que visa democratizar o turismo para todos.

Em relação a metodologia, utilizamos a pesquisa exploratória, além da aplicação de questionário com a técnica bola de neve. Através da pesquisa realizada, foi identificado barreiras comunicacionais em Libras no Aeroporto do Recife, como a falta de funcionários capacitados, ausência de metas voltadas para acessibilidade e a escassez de recursos tecnológicos acessíveis em seu site, que limitam a autonomia e a experiência turística das pessoas surdas, comprometendo seu acesso direto a informações.

É fundamental a ação e um compromisso contínuo e coordenado entre todos os setores mencionados na presente pesquisa para garantir que as pessoas surdas brasileiras tenham igual acesso a toda a informação de que necessitam para viajar, seja para turismo ou trabalho, utilizando o avanço da tecnologia assistiva com um aliado na promoção da acessibilidade.

Partindo disso, propusemos um projeto para a implementação de tradutor virtual em Libras no site do Aeroporto do Recife. Esse projeto busca melhorar a acessibilidade comunicacional, atendendo às necessidades dos turistas surdos brasileiros durante as suas viagens e tornando a sua experiência mais inclusiva, independente da sua capacidade auditiva.

Em consequência, a acessibilidade para pessoas surdas é capaz de trazer benefícios notáveis para os destinos turísticos. Esses benefícios incluem a promoção da inclusão, o aumento do número de visitantes, a melhoria da imagem do destino e a melhoria da experiência geral do turista. Além disso, demonstra um compromisso com a responsabilidade social e estimula a inovação na indústria do turismo. Os destinos que priorizam a acessibilidade não só cumprem uma função social essencial, mas também estabelecem uma vantagem competitiva no mercado turístico.

Para o futuro, esperamos que esse projeto incentive novas pesquisas e

iniciativas que reconheçam a importância da acessibilidade em Libras e tomem as medidas necessárias para garantir que o aeroporto atenda às necessidades de todos os seus utilizadores. Ademais, é importante investir no atendimento humanizado e na da capacitação dos profissionais do aeroporto em Libras, tornando essa prática cotidiana. Embora o assunto não tenha sido explorado no trabalho, reconhecemos a importância do atendimento humanizado para uma sociedade inclusiva.

REFERÊNCIAS

ABRASEL - Associação Brasileira de Bares e Restaurantes. **Recife destaca-se entre as Melhores Cidades Gastronômicas do Mundo em 2023**. [s.l.], 17 jan. 2024.

Disponível em:

<https://pe.abrasel.com.br/noticias/noticias/recife-destaca-se-entre-as-melhores-cidades-gastronomicas-do-mundo-em-2024/>. Acesso em: 30 maio. 2024.

AENA BRASIL. **Aeroporto Internacional do Recife Guararapes - Gilberto Freyre**.

Link: <https://www.aenabrasil.com.br/pt/aeroportos/aeroporto-internacional-do-recife-guararapes-gilberto-freyre/index.html>. Acesso em: 25 nov. 2021.

AMARAL JUNIOR, José Bento Carlos. **O Turismo na Periferia do Capitalismo: a revelação de um cartão postal**. 2008. 650 p. Tese (Doutorado em Ciências Sociais)

- Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2008. Disponível em:

<https://repositorio.pucsp.br/jspui/handle/handle/3904>. Acesso em: 2 nov. 2022.

ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil. **Por dentro da aviação: Aeroportos – Entendendo como funciona o setor aéreo**. Cartilha. Brasília - DF: Agência Nacional de Aviação Civil, 2021. Disponível em:

<https://www.gov.br/anac/pt-br/centrais-de-conteudo/por-dentro-da-aviacao/arquivos/cartilha-por-dentro-da-aviacao-aeroportos.pdf>. Acesso em: 27 maio. 2024.

BARRETTO, Margarita. **Manual de Iniciação ao Estudo do Turismo**. 7.ed
Campinas, SP: Papyrus, 1999.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2023]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 02 maio. 2024.

BRASIL. **Decreto Nº 5.296 DE 2 de Dezembro de 2004**. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2004]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm. Acesso em: 05 maio. 2024.

BRASIL. INFRAERO. Link: <https://www4.infraero.gov.br/>. Acesso em: 25 nov. 2021.

BRASIL. Lei Nº 10.436, De 24 De Abril De 2002. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2002]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm#:~:text=Art.,Par%C3%A1grafo%20%C3%BAnico. Acesso em: 05 maio. 2024.

BRASIL. **Lei Nº 11.771, De 17 De Setembro De 2008**. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei no 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei no 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei no 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2008]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm. Acesso em: 05 maio. 2024.

BRASIL. **Lei Nº 13.146 De 06 De Julho De 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, DF: Presidência da República, [2015]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 05 maio. 2024.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Acessibilidade Digital**. [Brasília, DF]: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, [2024?]. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-e-usuario/acessibilidade-digital>. Acesso em: 05 jun. 2024.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo Acessível: Conheça o Programa**. Brasília, 2021, 56 p. Disponível

em:<https://turismoacessivel.gov.br/ta/sobre.mtur?windowId=941>. Acesso: 24 maio. 2024.

CARVALHO, Ilídia Catarina Gonçalves. **O Turismo Acessível: estratégias de adaptação de uma cidade. O caso de Lisboa.** 2015. Tese (Doutorado em Turismo) - Universidade de Lisboa, [S.l.], 2015. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10451/22718>. Acesso em: 6 jan. 2024.

D'AVILA, Dr. Jeferson. DEFICIÊNCIA AUDITIVA ATINGE 9,7 MILHÕES DE BRASILEIROS. [S. l.], 27 maio 2013. Disponível em: <http://otocenter.com.br/deficiencia-auditiva-atinge-97-milhoes-de-brasileiros/>. Acesso em: 25 nov. 2021.

DEVILE, E. L. O desenvolvimento do turismo acessível: dos argumentos sociais aos argumentos de mercado. **Revista Turismo & Desenvolvimento**, n. 11, p. 39-46, 1 jan. 2009. <https://proa.ua.pt/index.php/rtd/article/view/13485>. Acesso em: 28 nov. 2023.

DUARTE, D. C.; BORDA, G. Z.; MOURA, D. G.; SPEZIA, D. S. **Turismo acessível no Brasil: um estudo exploratório sobre as políticas públicas e o processo de inclusão das pessoas com deficiência.** Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, [S. l.], v. 9, n. 3, p. 537–553, 2015. DOI: 10.7784/rbtur.v9i3.863. Disponível em: <https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/863>. Acesso em: 23 maio. 2024.

DUARTE, D. C.; LEMOS, G. da S. **Turismo acessível: estudo da legislação brasileira e internacional sobre os direitos de pessoas com deficiência.** Inclusão Social, [S. l.], v. 10, n. 2, 2017. Disponível em: <https://revista.ibict.br/inclusao/article/view/4037>. Acesso em: 6 jan. 2024.

GASTAL, Susana; Moesch, Marutschka Martini. **Turismo, políticas públicas e cidadania.** 1ª ed. São Paulo: Aleph, 2007.

GESSER, Audrei. **LIBRAS? que língua é essa?: CRENÇAS E PRECONCEITOS EM TORNO DA LÍNGUA DE SINAIS E DA REALIDADE SURDA.** São Paulo: Parábola, 2020. E-book (124p.) color. ISBN: 978-65-86250-21-3. Disponível em: <https://www.amazon.com.br/Libras-que-L%C3%ADngua-Audrei-Gesser/dp/8579340012>. Acesso em: 11 set. 2023.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 4.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Recife: Histórias e Fotos.** Brasília -DF, c2023. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pe/recife/historico>. Acesso em: 27 maio 2024.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Recife: Panorama**. Brasília -DF, 2022. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pe/recife/panorama>. Acesso em: 27 maio 2024.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Nacional de Saúde: 2019: Ciclos de vida**: Rio de Janeiro. IBGE, Coordenação de Trabalho e Rendimento. Rio de Janeiro: IBGE; 2021. 139p. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101764>. Acesso em: 05 maio. 2024.

IPHAN, Iphan. **Olinda (PE)**. Brasília/DF, 2024. Disponível em: <http://portal.iphan.gov.br/pagina/detalhes/351/>. Acesso em: 30 maio 2024.

KAMIO, Lizandra; SASSI, Onofre Cleuber. **Inclusão social no turismo**. Revista. Saber Acadêmico, N.9, p.127-128, 2010. Disponível em: <https://uniesp.edu.br/sites/biblioteca/revistas/20180403122037.pdf>. Acesso em: 2 maio. 2024.

MACÊDO, Stephanie. Políticas Públicas: o que são e para que existem. **Rede Alese**, [S. I.], p. 1, 11 nov. 2018. Disponível em: <https://al.se.leg.br/politicas-publicas-o-que-sao-e-para-que-existem/>. Acesso em: 9 jan. 2024.

MOREIRA, Micheli. Comunicação não é apenas o que você fala: saiba como se expressar no ambiente de trabalho. **NASAJON**, [s. I.], 5 fev. 2021. Disponível em: <https://nasajon.com.br/comunicacao-nao-e-o-que-voce-fala-saiba-como-se-expressar-no-ambiente-de-trabalho/#:~:text=Ent%C3%A3o%2C%20%C3%A9%20preciso%20ficar%20atento,Por%20Micheli%20Moreira>. Acesso em: 28 ago. 2024.

NUNES, Cláudia Alexandra de Almeida. **TURISMO ACESSÍVEL: O Caso da Lousã**. Orientador: Doutor Paulo Manuel de Carvalho Tomás. 2011. Dissertação (Mestrado em Lazer, Património e Desenvolvimento) - Universidade de Coimbra, [S. I.], 2011. Disponível em: <https://hdl.handle.net/10316/19748>. Acesso em: 27 dez. 2023

OBSERVATÓRIO DE TURISMO DE RECIFE. **Anuário Estatístico 2022**. 2.ed. Recife: OTREC, 2022. Disponível em: <https://observatorioturismo.visit.recife.br/boletins/anuario/#conteudo>. Acesso em: 24 jul. 2024

PAKMAN, Elbio Troccoli. **Sobre as definições de turismo da OMT**: uma contribuição à História do Pensamento Turístico. [s.n.], 2014. Disponível em: <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/11/34.pdf>. Acesso em: 18 ago. 2022.

PEREIRA, MÁRCIO. **A História da Pessoa com Deficiência**. Ciências Gerenciais em Foco, [S. I.], v. 8, n. 5, 2018. Disponível em: <https://revista.uemg.br/index.php/cgf/article/view/3149>. Acesso em: 2 maio. 2024.

PREFEITURA DA CIDADE DO RECIFE. Recentro. **Prefeitura do Recife lança novo projeto de acessibilidade valorizando atrativos do Marco Zero**. 18 mar. 2022. Disponível em:

<https://www2.recife.pe.gov.br/noticias/28/03/2022/prefeitura-do-recife-lanca-novo-projeto-de-acessibilidade-valorizando-atrativos>. Acesso em: 30 maio 2024.

PREFEITURA DO RECIFE. Secretaria de Desenvolvimento Social, Direitos Humanos, Juventude e Políticas Sobre Drogas -SDSDHJPD. **Retorno do Praia sem Barreiras devolve lazer acessível às praias do Recife**. Recife, 04 dez. 2022.

Disponível em:

<https://www2.recife.pe.gov.br/noticias/04/12/2022/retorno-do-praia-sem-barreiras-devolve-lazer-acessivel-praias-do-recife>. Acesso em: 30 maio 2024.

RECIFE está entre os três principais destinos mais procurados do Brasil: A capital pernambucana apresentou 73 mil desembarques no ano. **Folha de Pernambuco**, 6 nov. 2023. Disponível em:

<https://www.folhape.com.br/economia/recife-esta-entre-os-tres-principais-destinos-mais-procurados-do/300215/>. Acesso em: 30 maio 2024.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão**: construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro: WVA, 1997. Disponível em:

https://ead.uenf.br/moodle/pluginfile.php/57550/mod_resource/content/1/Inclus%C3%A3o%20-%20Construindo%20uma%20Sociedade%20para%20Todos%20%281999%29%2C%20Sasaki%2C%20RK.pdf. Acesso em: 23 maio 2024.

STROBEL, Karin. **As imagens do outro sobre a cultura surda**. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2008. 118p.

SURDOS nos aeroportos brasileiros: Experiência tragicômica. **Signum Web**. [S. l.], 4 nov. 2019. Disponível em:

<https://blog.signumweb.com.br/historias-de-mae/surdos-nos-aeroportos-brasileiros-e-experiencia-tragicomica/>. Acesso em: 16 nov. 2021.

THORPE, Ana Claudia. **Recife é o destino mais procurado por turistas da Região Nordeste**. [S. l.], 15 maio 2021. Disponível em:

<https://anaclaudiathorpe.ne10.uol.com.br/2021/05/12/recife-e-o-destino-mais-procurado-por-turistas-da-regiao-nordeste/>. Acesso em: 24 jan. 2022.

THURLER, Ângelo Sanches. Aeroportos: O Portal para o Crescimento do Turismo nas Capitais. **Tribuna Nortes**, [s. l.], 22 fev. 2024. Disponível em:

<https://tribunadonorte.com.br/colunas/aeroportos-o-portal-para-o-crescimento-do-turismo-nas-capitais/>. Acesso em: 27 maio 2024.

TURISMO INCLUSIVO. Wikipedia. Disponível em:

https://pt.wikipedia.org/wiki/Turismo_inclusivo#:~:text=O%20turismo%20inclusivo%2

0%C3%A9%20facilitar,etc.%20com%20conforto%20e%20seguran%C3%A7a.

Acesso: 24 de jan. 2022.

VASCONCELOS, Daniel Arthur Lisboa de. **Conceitos e Modelos em Turismo**: uma evolução do reducionismo aos sistemas turísticos. Turismo - Visão e Ação, [S. l.], v. 7, n. 1, p. 155-171, jan. 2005. DOI <https://doi.org/10.14210/rtva.v7n1.p155-171>. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/rtva/article/view/541>. Acesso em: 4 nov. 2022.

VINUTO, Juliana. **A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa**: um debate em aberto. Temáticas, Campinas, SP, v. 22, n. 44, p. 203–220, 2014.

Disponível em:

<https://econtents.bc.unicamp.br/inpec/index.php/tematicas/article/view/10977>.

Acesso em: 5 jun. 2024.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO - ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL NO AEROPORTO DO RECIFE (FUNCIONÁRIOS).

Olá! Tudo bem?

Gostaríamos de obter sua opinião sobre a acessibilidade comunicacional para pessoas surdas (tradução para Libras, símbolos, intérpretes virtual e outros) no Aeroporto Internacional dos Guararapes - Gilberto Freyre, em Recife.

O nosso objetivo é identificar os principais pontos de carência comunicacional e sugerir ações de acessibilidade no site oficial da atual administradora do Aeroporto do Recife.

Você poderá desistir de responder ao questionário em qualquer momento e terá a opção de não se identificar, caso seja sua vontade.

O questionário é parte de uma Pesquisa do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) para o curso Superior Tecnólogo de Gestão de Turismo por estudantes do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco- IFPE.

* Indica uma pergunta obrigatória

1. Qual dos aeroportos abaixo você mais frequenta? *

- Aeroporto Internacional do Recife - REC
- Aeroporto Internacional de Guarulhos - GRU
- Aeroporto de Congonhas - CGH
- Aeroporto Internacional de Brasília - BSB
- Aeroporto Internacional do Galeão - GIG
- Aeroporto Internacional de Confins - CNF
- Aeroporto Internacional de Campinas - VCP
- Aeroporto Santos Dumond - SDU Aeroporto Internacional de Porto Alegre - POA
- Aeroporto Internacional de Salvador - SSA

Outro: _____

2. Você trabalha ou já trabalhou em dos aeroportos citados acima (base contratual)? Caso sim, responda abaixo qual o setor.*

- Tripulante de Cabine
- Agente de Aeroporto
- Manutenção
- Administração
- Serviços Gerais
- APAC

Outro: _____

3. Qual o seu nível de conhecimento em Espanhol? *

- Fluente
- Avançado

Intermediário

Básico

Nenhum

4. Qual o seu nível de conhecimento em Inglês? *

Fluente

Avançado

Intermediário

Básico

Nenhum

5. Qual o seu nível de conhecimento em LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais)?

*

Fluente

Avançado

Intermediário

Básico

Nenhum

6. Com que frequência você realiza o atendimento de pessoas surdas? *

Muito frequente

Frequentemente

Ocasionalmente

Raramente

() Nunca

7. Você se sente apto a atender uma pessoa surda de forma que garanta a autonomia dessa pessoa no aeroporto?*

() Marcar apenas uma oval.

() Totalmente apto

() Parcialmente apto

() Não me sinto apto

8. Você acredita que com a tradução, em LIBRAS, dos sites dos aeroportos pode ajudar na autonomia da pessoa surda em sua viagem?*

() Concordo totalmente

() Concordo

() Indeciso

() Discordo

() Discordo totalmente

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO - ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL NO AEROPORTO DO RECIFE (PESSOA SURDAS, AMIGOS/FAMILIARES DE PESSOAS SURDAS E INTÉRPRETES DE LIBRAS)

Olá! Tudo bem?

Gostaríamos de obter sua opinião sobre a acessibilidade comunicacional para pessoas surdas (tradução para Libras, símbolos, intérpretes virtual e outros) no Aeroporto Internacional dos Guararapes - Gilberto Freyre, em Recife.

O nosso objetivo é identificar os principais pontos de carência comunicacional e sugerir ações de acessibilidade no site oficial da atual administradora do Aeroporto do Recife.

Você poderá desistir de responder ao questionário em qualquer momento e terá a opção de não se identificar, caso seja sua vontade.

O questionário é parte de uma Pesquisa do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) para o curso Superior Tecnólogo de Gestão de Turismo por estudantes do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco- IFPE.

* Indica uma pergunta obrigatória

Seção 1:

Você é:*

- Pessoa Surda
- Amigo/Familiar de Pessoa Surda
- Intérprete de LIBRAS
- Nenhuma das Opções Anteriores

Seção 2 (Pessoa Surda):

Você é usuário de LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais)?*

- Sim 👍
- Não 👎

Você utiliza o Aeroporto Internacional dos Guararapes - Gilberto Freyre? Se sim, com qual frequência?*

- 1 - Frequentemente 😊
- 2 - Ocasionalmente 😐
- 3 - Nunca 😞

Qual a sua opinião sobre a acessibilidade comunicacional (tradução para Libras, símbolos, intérpretes virtual e outros) no Aeroporto Internacional Gilberto Freire dos Guararapes, Recife - PE?*

() Bom 😊

() Regular 😐

() Ruim 😞

Você já enfrentou algum problema, como perder voo ou sentir dificuldade em localizar o seu portão de embarque, por falta de comunicação em LIBRAS?*

() Sim 👍

() Não 👎

Você possui aparelho(s) eletrônico(s) com possibilidade de conexão a internet?*

() Sim 👍

() Não 👎

Na sua opinião, caso houvesse um Código QR que levasse até o site do aeroporto com os dados atualizados dos voos, horários, portão de embarque e demais informações traduzidas em LIBRAS, ajudaria na sua autonomia?*

() Sim 👍

() Não 👎

Seção 3 (Amigo/Familiar de Pessoa Surda e Intérprete de LIBRAS)

Você é usuário de LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais)?*

() Sim 👍

() Sim 👍

Você utiliza o Aeroporto Internacional dos Guararapes - Gilberto Freire?

Se sim, com qual frequência?*

() 1 - Frequentemente 😊

() 2 - Ocasionalmente 😐

() 3 - Nunca 😞

Qual a sua opinião sobre a acessibilidade comunicacional para pessoas surdas (tradução para Libras, símbolos, intérpretes virtual e outros) no Aeroporto Internacional Gilberto Freire dos Guararapes, Recife - PE?*

() Bom 😊

() Regular 😐

() Ruim 😞

Você acredita que, por falta das informações traduzidas em LIBRAS, as pessoas surdas podem perder voo ou sentir dificuldade em localizar o seu portão de embarque, por exemplo?*

() Sim 👍

() Não 👎

Você possui aparelho(s) eletrônico(s) com possibilidade de conexão a internet?*

() Sim 👍

() Não 👎

Na sua opinião, caso houvesse um Código QR que levasse até o site do aeroporto com os dados atualizados dos voos, horários, portão de embarque e

demais informações traduzidas em LIBRAS, ajudaria na autonomia da pessoa surda?*

() Sim 👍

() Não 👎